2014

REPÈRES

« Les enjeux de l'accompagnement dans le cadre de l'accès au logement pour tous »

Stéphane RULLAC,
BUC Ressources
Martine NOALHYT,
Université Paris Descartes
Nabil NEFFATI,
IRTS Ile-de-France Montrouge/Neuilly-sur -Marne

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
PRÉFET DE LA RÉGION D'ILE-DE-FRANCE

DIRECTION REGIONALE ET INTERDEPARTEMENTALE DE L'HEBERGEMENT ET DU LOGEMENT

DRJSCS
La direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale d'Ile-de-France

Préface

Crise économique et sociale, évolution des structures familiales, modification des flux migratoires, désinstitutionnalisation des modalités de prise en charge des personnes souffrant de troubles psychiatriques, difficultés des jeunes à accéder à une autonomie sociale et financière, ségrégation spatiale, déficit de la production de logements et notamment de logements sociaux adaptés aux ménages les plus précaires, des causes multiples sont avancées pour tenter d'expliquer la situation dans laquelle se trouvent les grandes métropoles et particulièrement la région parisienne, en matière d'hébergement et de logement social. Au-delà des difficultés de logement éprouvées par une très large partie de la population francilienne, (difficulté d'accès à des loyers modérés, rareté de l'offre, accession reléguée en périphérie, la crise a entraîné une explosion des demandes des ménages les plus précaires, une diversité de situations complexes puisqu'il ne s'agit plus de personnes isolées mais également de familles.

Pour accompagner ces ménages, les travailleurs sociaux se sentent de plus en plus démunis et ressentent parfois un sentiment d'impuissance. La presse s'est faite l'écho de lettres ouvertes en forme de cri d'alerte que le cadre de services sociaux de collectivités, voire de directeurs généraux de ces mêmes collectivités, ont adressé au Gouvernement pour l'interpeller sur la situation extrêmement préoccupante des familles en recherche d'hébergement, face à un dispositif considéré comme inopérant et très démobilisant.

Pour tenter de sortir de cette impasse, les pouvoirs publics ont engagé une série d'actions qui peuvent schématiquement se résumer en une phase d'augmentation quantitative et qualitative des centres d'accueil puis une phase recherchant chaque fois que possible et en priorité le droit commun, la fluidité vers le logement.

C'est ainsi qu'en juin 2004, le Plan de cohésion sociale a en particulier cherché à « résoudre la crise du logement par le renforcement de l'accueil et de l'hébergement d'urgence ». Les objectifs de ce Plan ont été retranscrits dans la Loi 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale.

Le plan de cohésion sociale a amorcé une évolution du dispositif d'hébergement qui s'est poursuivie par le Plan d'Action Renforcée en faveur des Sans Abri (PARSA, 2007). C'est ainsi que les amplitudes horaires des centres d'hébergement d'urgence ont été augmentées pour tendre vers une ouverture 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Cette modification institutionnelle, substantielle dans la mise à l'abri, a amené à repenser l'accueil, sa continuité dans le temps et a poussé les gestionnaires de ces structures à revoir leur projet social. Aussi, certains centres d'hébergement d'urgence sont devenus centres de stabilisation et la différence entre centres d'hébergement d'urgence, centres de stabilisation et centres d'hébergement et de réadaptation sociale (CHRS) est devenue plus ténue et répond maintenant davantage à des seules considérations administratives d'autorisation ou de financement qu'à des missions profondément différentes.

En même temps que le paysage institutionnel se modifiait, les modalités de réponses institutionnelles se diversifiaient : au-delà d'une prise en charge dans une structure collective se sont développées des structures proposant un accompagnement dans des dispositifs éclatés en appartement voire à l'hôtel : ainsi un peu moins de 2 places sur 5 en CHRS étaient, en 2008 en Île-de-France, en appartement ou maison voire à l'hôtel.

Ces évolutions ne sont pas propres à la France. La conférence de consensus organisée par la FNARS en novembre 2007 (sortir de la rue), le rapport au Ministre du logement présenté par Julien Damon en avril 2009 (les politiques de prise en charge des sans abri dans l'Union européenne) ont permis de situer la manière dont la France répondait au sans abrisme en comparaison des politiques conduites dans les autres pays européens. Tous deux ont amené à s'interroger sur les orientations prises en France. Le rapport Damon a proposé une série de recommandations ou plutôt une mise en débat dans une logique qui tend à privilégier l'accès au logement et limite l'hébergement à un système aussi résiduel que possible. Il développe la nécessité d'un accompagnement des gens dans un logement permanent. C'est aussi à cette période, que l'Etat et certaines collectivités territoriales s'engagent dans des formes d'intermédiation locative (SOLIBAIL, Louez Solidaires) et que prend jour une politique du « logement d'abord » et l'expérimentation très spécifique de « un chez soi d'abord »

Au plan européen toujours, l'Union Européenne place en 2010 la lutte contre la pauvreté au cœur de la stratégie « Europe 2020 » dans son programme économique, social et pour l'emploi. Elle insiste sur l'aspect multidimensionnel de la pauvreté et de l'exclusion et désigne l'absence de domicile et l'exclusion face au logement comme l'une des formes les plus extrêmes de dénuement. La plate-forme européenne cherche à promouvoir de nouvelles façons de travailler et d'aider les pouvoirs

Préface :

publics et les autres acteurs concernés à élaborer des méthodes efficaces et innovantes pour lutter contre la pauvreté.

Ces orientations sont maintenant tournées vers des modalités de réponses proches du droit commun. À la création de structures d'hébergement est privilégié l'accès à un logement accompagné. L'accompagnement vers et dans le logement devient une forme de travail social à part entière qu'il convient d'articuler avec d'autres modalités ou lieux d'intervention (en structures, en centre communal d'action sociale (CCAS), etc.) Le travailleur social intervient, dans l'accompagnement vers et dans le logement, avec une forme d'expertise et en complémentarité d'autres intervenants sociaux.

Enfin, la Loi sur le Droit Au Logement Opposable du 5 mars 2007 (DALO) transforme la démarche du travail social en faisant de l'accès au logement non plus l'aboutissement d'un parcours social mais une obligation légale dont la mise en œuvre est garantie par l'Etat et à partir de laquelle l'accompagnement social pourra se construire.

Ces orientations ont, de fait, modifié profondément les réponses à apporter et la place des professionnels dans l'accompagnement des familles.

C'est dans ce contexte que la question de la professionnalisation des travailleurs sociaux a été mise en question en Île-de-France, selon les questionnements suivants :

- comment présenter aux travailleurs sociaux le paysage institutionnel et le rôle de l'Etat des collectivités territoriales, des bailleurs sociaux, des Caisses d'Allocation Familiales, des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO) ;

- comment donner aux travailleurs sociaux, les outils nécessaires pour qu'ils facilitent au maximum les démarches des personnes, des ménages vers un logement ? Comment leur faire connaître au mieux et au plus vite les procédures adéquates, procédures renouvelées pour beaucoup d'entre elles (demandes de logement social, mise en place de numéro unique..) ;

- comment leur faire appréhender les attentes du bailleur social : le « prêt à habiter » ;

- Est-ce que tout cela devait être acquis au cours de la formation initiale, au cours des formations continues ou lors de stages ad hoc ?

Trois écoles de formation en travail social –(Buc Ressources, l'IUT Paris Descartes et l'IRTS de Neuilly sur Marne) ont proposé conjointement, avec le soutien de l'UNAFORIS, à la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL) et à la Direction Régionale Jeunesse et sports, cohésion sociale d'Île-de-France (DRJSCS), une méthode particulièrement novatrice. Celle-ci s'inspire de la méthodologie de conférence de consensus. Ce projet a reçu l'assentiment des organismes de formation continue telles que UNIFAF, UNIFORMATION , le CNFPT, ainsi que du conseil régional d'Île-de-France.

Ces écoles, à travers trois de leurs enseignants-chercheurs, ont tenté de remettre en perspective les politiques conduites dans le champ de l'hébergement et dans le champ du logement depuis les années 1950. Ces deux politiques se sont construites de façon parallèle jusqu'à une date récente et viennent maintenant à converger au service des publics concernés. Ce rappel historique, illustré par les textes documentaires et réglementaires, permet en particulier de comprendre pourquoi la nécessité d'une « acculturation » a été ressentie de la part des professionnels du social comme de celle du monde des bailleurs sociaux. Ce processus vise à rechercher l'union de deux cultures jusqu'à présent distinctes qui doivent maintenant se comprendre et s'articuler. C'est la première partie du document qui est présenté : « Hébergement, logement et accompagnement social : des frontières à transcender, des synergies à construire ».

Ces enseignants-chercheurs ont également convié les responsables et professionnels concernés à exprimer leur attente à l'égard des travailleurs sociaux ou la représentation qu'ils avaient de leur rôle dans le domaine de l'hébergement et de l'accès au logement au cours de six auditions réalisées entre janvier 2013 et mai 2013. Chaque audition était préparée grâce à une personne ressource, donnait lieu à la présentation d'une problématique puis à une première synthèse grâce à un rapporteur. Ces auditions ont permis de recueillir le point de vue des cadres, le point de vue des têtes de réseaux (associations, GIP ou bailleurs sociaux), celui des centres de formation en travail social, celui des usagers, celui des pouvoirs publics, enfin, celui des intervenants sociaux eux-mêmes. Chaque audition a fait l'objet d'une transcription fidèle et d'une relecture par les orateurs. Les propos qui sont tenus illustrent la multiplicité des points de vue sur le travail social et sur les attentes à l'égard des travailleurs sociaux selon qu'on est usager, employeur ou en responsabilité d'une politique publique. Il s'agit de la deuxième partie : « Les enjeux de l'accompagnement dans le cadre de l'accès au logement ».

Enfin, sur la base de ce matériel particulièrement riche, une mise en perspective problématisée a été réalisée. Il s'est agi de restituer aussi fidèlement que possible les enjeux évoqués, les perspectives proposées par certains orateurs, sans préjugé, sans tabou. Enfin, la troisième partie aborde l'impact que ces réflexions peuvent avoir dans le domaine de la formation : « Former à quoi, comment et quand ».

Préface :

On peut également remarquer que les questions telles que l'évaluation des pratiques, la certification, le développement de bonnes pratiques ont peu été abordées, alors qu'ils sont un élément structurant des modalités de fonctionnement des établissements et donc des équipes.

Ces écrits feront réagir car ils ne proposent pas un modèle unique mais, au contraire, contribuent à rendre compte de la multiplicité des rôles que sont amenés à jouer les travailleurs sociaux, entre une écoute bienveillante, un accompagnement individualisé, s'appuyant sur une relation humaine et psychologique et des compétences expertes et la prise en compte d'un environnement familial, un contexte économique et social voire politique. La question même de l'accompagnement social global peut alors s'entendre à la fois comme la prise en compte des questions de logement, d'emploi, de surendettement, de santé, de parcours de vie de l'individu mais également comme la prise en compte de l'individu dans son environnement familial et social.

Ces écrits ont pour vocation également, dans une contribution active, de nous permettre ensemble de s'interroger sur le rôle et la place des travailleurs sociaux, sur les attentes qu'en ont les usagers, leurs employeurs, sur la place qu'eux-mêmes se définissent dans une société en mutation.

Enfin, le quatrième document est un film qui a capté la dernière audition, destinée à resituer la parole des intervenants sociaux.

Ces documents peuvent être, nous l'espérons, un outil pour les formateurs afin qu'ils puissent en formation initiale comme en formation continue trouver une ressource pour développer leur enseignement et aborder ces sujets sous la forme qui leur paraîtra la plus appropriée. C'est pourquoi, ces travaux vous sont restitués par voie dématérialisée afin d'y trouver les liens utiles à la recherche d'une documentation poussée.

Jean Martin DELORME
Directeur Régional et Interdépartemental de l'Hébergement et du Logement

Pascal FLORENTIN
Directeur Régional de la Jeunesse et des Sports et de la Cohésion Sociale

PARTIE I

Les enjeux de l'accompagnement dans le cadre de l'accès au logement pour tous

Hébergement, logement et accompagnement social :

des frontières à transcender, des synergies à construire

Hébergement, logement et accompagnement social :

des frontières à transcender, des synergies à construire

I

Par : Stéphane Rullac

Tables des matières

Hébergement, logement et accompagnement social : des frontières à transcender, des synergies à construire

Introduction 9

1. La sortie de la guerre (1944) et le début de la « crise du logement » :
un enjeu de gouvernance qui fonde une politique 10

2. Les bases d'une politique naissante du logement (1947-1953) :
plan, Ministère de la Reconstruction et de l'Urbanisme (MRU) et reconstruction nationale 11

3. De la compassion à l'urgence (1954-1965) :
de « l'insurrection de la bonté » aux « Cités d'urgence » 12

4. Le plan Courant et les Zones à Urbaniser en Priorité (1953-1957) :
les bases de la politique du logement locatif à grande échelle ou « Grand Ensemble » 13

5. Transit et bidonvilles (1954-1985) :
les expériences du logement de banlieue face à l'urgence de la grande précarité 14

6. La politique du Grand Ensemble (1965-1975) :
le modèle de la production de masse de Cités locatives 15

7. Le temps de la désillusion (1973-1977) :
la fin de l'Etat Providence et l'individualisation du soutien étatique 16

8. Une politique du logement qui s'inscrit durablement dans la crise (1975-2005) :
la politique de la ville ou le traitement social du logement 18

9. Un hébergement précaire qui affronte la résurgence inattendue du sans-abrisme (1993-2006) :
l'avènement de l'urgence sociale ou la tentation de l'humanitaire à domicile 21

10. Le développement inédit d'une synergie politique historique (2007-2009) :
la fin du « Grand Partage » entre hébergement et logement 25

11. Un accompagnement social vers l'habitat :
le défi de l'accès à l'hébergement et au logement pour tous 32

12. Lexique du logement social et de l'hébergement : 43

Hébergement, logement et accompagnement social :

des frontières à transcender, des synergies à construire

I

Par : Stéphane Rullac

Tables des encarts

1 - Les dates clés de la reconstruction d'après-guerre : 12
2 - Appel de l'Abbé Pierre du 1er février 1954 en faveur des "couches dehors" : 12
3 - Les caractéristiques de la politique de la ville : 19
4 - La chronologie de la politique de la ville : 19
5 - Les Centres de Stabilisation : 25
6 – Mode d'emploi DLS (Demande de Logement Social) : 26
7 - Les Accords Collectifs Départementaux (ACD) : 28
8 - Droit A l'Hébergement Opposable (DAHO)/ Droit Au Logement Opposable (DALO) : 28
9 - Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) : 30
10 - Nombre et types de places d'hébergement en France en 2010 : 32
11 - Les grands volets de la refondation : 33
12 - Enjeux du SIAO et focus sur l'Ile-de-France : 34
13 - La Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL) : 35
14 - L'Accompagnent Vers et Dans le Logement (AVDL) : 36
15 - Et demain, quelles évolutions en matière de gouvernance des politiques d'hébergement et du logement en Ile-de-France ? 41

I

Hébergement, logement et accompagnement social :

des frontières à transcender, des synergies à construire

Par : Stéphane Rullac

Introduction

L'hébergement et le logement constituent historiquement deux champs qui permettent d'accéder à « l'habiter ». Depuis la Seconde guerre mondiale, la France a été sommée de mener une politique de grande ampleur pour construire, reconstruire, réhabiliter, mais aussi héberger, pour faire face à une pénurie qui perdure encore aujourd'hui. Ce défi collectif a été relevé dans le cadre de la fondation et du développement d'une véritable politique du logement en France. Dès les débuts de la crise dans les années 1970, le travail social a été mobilisé pour préparer ceux qui ne pouvaient pas immédiatement assumer un habitat de droit, dans le cadre défini par les obligations du bail locatif. Progressivement, ce sont deux champs sociaux qui ont été constitués, dont les frontières étaient définies par des politiques, des références juridiques, des modes d'accès, puis des accompagnements spécifiques. Récemment, la logique d'accompagnement s'est étendue au logement qui bénéficie lui aussi de dispositifs facilitant l'accès aux plus démunis.

Là encore, le travail social est sollicité pour tenter de dépasser une approche qui repose historiquement sur une dichotomie entre le logement et l'hébergement. C'est ainsi que la politique du logement en France est amenée aujourd'hui à dépasser les seuls enjeux de la gestion du bâti, pour intégrer la logique de l'accompagnement, réservé jusqu'alors à l'hébergement social. De son côté, le travail social est sollicité pour dépasser l'horizon de l'hébergement et étendre ses modalités d'accompagnement à l'accès au dispositif du logement. Le « méritant » a ainsi cédé la place au « sujet de droit », en ouvrant de nouvelles perspectives d'accompagnements sociaux dont la perception, la conception, l'élaboration et la mise en œuvre constituent un défi collectif pour le travail social. Ce bouleversement questionne notamment les accompagnements et la formation des travailleurs sociaux, qui se trouvent en première ligne dans cette (r)évolution majeure des accompagnements vers l'habitat social, en dehors de la ligne historique de démarcation entre l'hébergement et le logement. Dans cette perspective, le travail social doit faire évoluer ses modalités d'accompagnement, et finalement sa professionnalisation, au regard de ses missions qui visent moins à préparer des « usagers » à habiter que à accompagner des « citoyens » à accéder à un habitat de droit, que ce dernier relève de l'hébergement ou de logement, sans qu'aucun ordre de mise en œuvre ne soit plus prescrit de manière rigide. Ce texte ne vise pas à constituer une analyse historique exhaustive des évolutions des politiques du logement et de l'hébergement en France, mais propose une mise en perspective des enjeux relatifs à la mise en place des actuelles modalités d'accompagnement « mixte » vers l'habitat, qui articule un accès à l'hébergement et au logement dans un ordre indifférencié. Il s'agit donc moins d'un texte historique que d'un texte anthropologique, qui souhaite comprendre la structuration historique du champ social de l'habitat, à travers les politiques et les dispositifs qui le constituent, pour mieux comprendre aujourd'hui le point de vue de ses acteurs qui sont amenés à modifier leur posture en dépassant leurs propres déterminismes issus de l'histoire politique qui a forgé leurs modalités de professionnalisation.

Hébergement, logement et accompagnement social :

des frontières à transcender, des synergies à construire

I

Par : Stéphane Rullac

1 - La sortie de la guerre (1944) et le début de la « crise du logement » : un enjeu de gouvernance qui fonde une politique

Après la sortie de la seconde guerre mondiale, les politiques en matière de logement ont été largement déterminées par la faiblesse de l'offre de logement disponible et par le manque de moyens des locataires ou futurs propriétaires. Ces deux paramètres ont dessiné les contours d'une question sociale construite sur fond d'une crise permanente, qui perdure encore aujourd'hui. Cette tension structurelle ne constitue pas un contexte apaisé pour construire « une politique du logement ». Pourtant, dès 1944, c'est au Ministère de la Reconstruction et de l'Urbanisme (MRU) que l'on a confié cette lourde charge. Dès lors, quelles orientations choisir[1] ? Faut-il privilégier des financements publics ou privés ? des logements collectifs ou individuels ? une politique centralisée ou décentralisée ? donner une priorité à la résolution urgente d'une intense crise du logement ou à l'élaboration d'une politique de long terme ? construire des logements-types adaptés à tous les Français ou des logements spécifiques pour chaque classe sociale (en particulier les travailleurs les plus modestes), etc. ? Ce sont les réponses progressives à ces questions qui vont permettre de créer une « politique du logement » en France, à partir des années 1950, dans un mouvement coordonné par les acteurs publics et co-construit par la société civile (syndicats, architectes, ingénieurs, entrepreneurs, associations de locataires et de familles, etc.).

Reconstruction après gurerre © DICOM/METL/MEDDE

Au lendemain de la guerre, la France est confrontée à une crise aiguë du logement dont les causes sont liées aux conséquences des bombardements (environ 500 000 logements détruits et près d'un million dégradés plus ou moins fortement), mais aussi à celles de l'exode rurale qui n'avait pas été suffisamment anticipée. Les effets de cette crise du logement sont multiples et composent une situation dramatique qui fait de la France un pays de mal-logés :

3,1 personnes par logement.
2,7 pièces par logement.
5 % de logements avec WC et sanitaires.
45% des logements sont surpeuplés (dont près de 30% en surpeuplement critique).
90% de la population n'a ni baignoire ni douche.
80% pas de WC intérieurs.
48% pas d'eau courante.
10% de la population vit dans des locaux totalement insalubres.

Sur les 13,1 millions moins de 700 000 résidences disposent de tout le confort moderne (eau courante, WC à l'intérieur, douche ou baignoire, électricité et chauffage central).

Une des formes les plus spectaculaires de la crise du logement, amplement dénoncée dans la presse et par les associations militantes, était celle liée au phénomène des hôtels meublés. En effet, les chambres en étaient louées à la journée, le propriétaire régnait en maître absolu, multipliant les mesures vexatoires : taxe sur l'utilisation de tout appareil ménager personnel, prix exorbitants, et pourtant 35 % des familles d'ouvriers et d'employés étaient ainsi logées à la Libération. En 1945, un million de logements sinistrés sont partiellement réparés, alors que des mesures juridiques permettent la réquisition des locaux vacants[2]. Cependant, le financement de cette reconstruction n'est pas relayé par le secteur privé, faute de moyens et d'instruments pour investir dans l'immobilier ; notamment à cause de l'absence de système pour mobiliser l'épargne privée et la faible solvabilité des demandeurs. Dès lors, les mesures publiques ont initié des politiques publiques continues qui placent l'Etat au cœur de la question de logement en France, extrêmement fortement jusqu'aux années 1970, au gré des programmes des divers gouvernements[3]. Malgré cette mobilisation des pouvoirs publics, depuis la sortie de la guerre, la France ne parvient pas vraiment à dépasser

1 - Ces interrogations sont empruntées à Gwenaëlle Legoullon, Maître de conférence, Centre d'histoire sociale-Université Paris I.

2 - Ordonnance du 11 octobre 1945 codifié dans les articles L641-1 du Code de construction et de l'habitation.

3 - Le gouvernement décide par ordonnance du 28 juin 1945 modifiée le 26 octobre 1945, d'instituer un prélèvement sur les loyers, destiné à alimenter une « Caisse Nationale pour l'Amélioration et l'Entretien de l'Habitat Rural et Urbain », transformée en « Fonds National d'Amélioration de l'Habitat » (FNAH), dont la gestion fut confiée au Crédit foncier de France. Le FNAH est devenu en 1971 l'Agence Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat (ANAH). En 1948, une loi est adoptée, dont l'ambition était d'assurer une hausse régulière et raisonnable des loyers compatible avec les ressources des occupants, qui devait « permettre une amélioration du patrimoine » par les propriétaires. Le champ d'application de cette loi limité aux immeubles construits avant 1948 a introduit un double marché locatif.

Hébergement, logement et accompagnement...

l'incommensurable déficit entre l'offre et la demande de logement et rend à son accès. Et quand l'équilibre semble atteint, comme c'est le cas en 1973, c'est la crise sociale qui survient en mettant à mal le modèle des Grands-Ensembles choisi pour construire à la hauteur de la demande. A l'heure où les modalités d'accompagnement pour accéder à l'habitat se renouvellent, il est important de saisir la double nature du contexte dans lequel le débat de l'accès au logement et à l'hébergement se déroule : il s'agit d'un débat de politique publique, qui mobilise l'Etat et la société civile dans une volonté commune de dépasser une crise qui semble malgré tout perpétuelle. En ce sens, les enjeux de ce débat constituent une question démocratique qui dépasse de « simples » caractéristiques techniques de politiques publiques ou encore de professionnalisation comme cela peut être le cas avec le travail social. Il s'agit d'un débat sociétal qui puise sa complexité dans des enjeux historiques sur fond d'une crise structurelle qui semble indépassable. Il s'agit donc avant tout d'un débat qui questionne des enjeux très profonds et complexes en matière de gouvernance : « l'ensemble des règles et des processus collectifs, formalisés ou non, par lequel les acteurs concernés participent à la décision et à la mise en œuvre des actions publiques. Ces règles et ces processus, comme les décisions qui en découlent, sont le résultat d'une négociation entre les multiples acteurs impliqués. Cette négociation, en plus d'orienter les décisions et les actions, facilite le partage de la responsabilité entre l'ensemble des acteurs impliqués, possédant chacun une certaine forme de pouvoir. » Dans ce contexte, la mise en perspective de la construction de la politique du logement et de l'hébergement est nécessaire pour que les acteurs concernés puissent se saisir des déterminismes dans lesquels ils sont pris et pour mieux appréhender l'ensemble des enjeux politiques auxquels ils sont confrontés. L'objectif final étant pour nous tous d'inventer la suite.

2 - Les bases d'une politique naissante du logement (1947-1953) : plan, Ministère de la Reconstruction et de l'Urbanisme (MRU) et reconstruction nationale

Pour qu'il y ait une politique, il faut d'abord des acteurs à coordonner. Et ceux-ci sont multiples en matière de logement en France : les logements sociaux, les logements privés et les logements relevant du « secteur aidé ». La diversité de la nature des constructions produites sont tout autant diverses : habitation d'Etat, organismes HBM[4] (Habitats à Bon Marché) puis HLM (Habitations à Loyer Modéré) à partir de 1950, associations syndicales de reconstruction (suites aux nombreuses destructions causées par la seconde guerre mondiale), coopératives de construction comme les Castors, logements construits par les employeurs pour leurs employés, etc. Pour coordonner l'ensemble, le premier Plan de Modernisation et d'Equipement a été élaboré sous la direction de Jean Monnet pour les années 1947-1951. Dans le cadre de cette orientation générale qui fixe les orientations et choix budgétaires pour l'ensemble des pouvoirs publics français après-guerre, le logement est largement subordonné aux priorités de développement des industries lourdes. Le MRU, dirigé par Raoul Dautry puis Eugène Claudius-Petit à partir de 1948, disposait donc au début de peu de moyens pour construire les bases d'une politique nationale du logement. Surtout, il était totalement soumis aux orientations décidées par le Commissariat général au Plan, et notamment de la commission « Construction » et de ses divers groupes de travail, dont certains définissaient le nombre de logements à construire par an, leur financement, etc.

HLM en pierre Picardie © DICOM/METL/MEDDE

C'est à partir de ces modalités de décisions que le MRU a été amené à construire la politique du Logement et de l'Habitat en France dans les années 1950-1960, qui reposait donc sur de nombreux partenaires, notamment les maîtres d'ouvrage des constructions de logements. Les 2000 organismes d'HLM en 1959 venaient en tête, regroupés au sein de l'Union Nationale des Fédérations d'Organismes HLM. Ils relevaient de statuts très divers : sociétés, coopératives, sociétés anonymes d'HLM, Offices publics (c'est-à-dire les offices départementaux et municipaux), etc. A ces acteurs, il faut ajouter les CIL (Comités Interprofessionnels du Logement), organismes régionaux et paritaires réunis dans l'Office Central Interprofessionnel du Logement (qui ont été à l'origine du 1% patronal pour le logement créé en 1953) et bien d'autres encore sous forme d'associations, de fédérations et de syndicats[5]. Ce sont donc ces acteurs pléthoriques qui ont affronté la terrible crise du logement des années 1950, en menant une politique de reconstruction particulièrement soutenue : 400 000 logements construits entre 1944 et 1949, 109 400 logements construits dont 7 400 HLM en 1950, 87 500 logements construits dont 18 100 HLM en 1953.

4 - C'est la loi Siegfried du 30 novembre 1894 qui crée l'appellation d'« habitations à bon marché », qui ont été réalisées dans l'ensemble de la France, jusqu'en 1949 (remplacées par la suite par les HLM). Ce dispositif incite la mise à disposition de logements à prix social avec une exonération fiscale pour le bailleur.

5 - L'ordre des architectes et des architectes-conseils, la Société française des urbanistes, le Centre National pour l'Amélioration de l'Habitat (association loi 1901 regroupant des chefs d'entreprises, des architectes, urbanistes, hommes politiques, hauts fonctionnaires, directeurs d'organismes HLM, etc.), l'Association Nationale des Professionnels de la Copropriété, de la Fédération Nationale du Bâtiment, SONACOTRAL (Société Nationale de Construction de Logements pour les ...

Hébergement, logement et accompagnement...

1

- Les dates clés de la reconstruction d'après-guerre :

1947 : exposition Internationale de l'Urbanisme et de l'Habitation au Grand Palais.

1948 : arrivée d'Eugène Claudius-Petit au MRU, ministre de 1948 à 1953.

1948 : naissance du mouvement des Castors.

1947-53 : le premier Plan, sous l'impulsion de Jean Monnet, vise à reconstituer l'appareil de production du pays. Le logement ne deviendra une priorité que quelques années plus tard. Cependant pour répondre à l'urgence, des constructions provisoires sont mises au point.

Juillet 1950 : les HBM (Habitations à Bon Marché) deviennent HLM (Habitations à Loyer Modéré). L'État délègue au mouvement HLM la responsabilité de la mise en œuvre d'une nouvelle stratégie : la construction massive de logements sociaux.

1953 : Pierre Courant, ministre au MRU, succède à Eugène Claudius-Petit.

Août 1953 : un cadre propice à une relance massive de la construction est en place. Les ressources d'épargne se mobilisent (la création du 1 % logement, la réforme des primes et prêts du Crédit Foncier, la mise en place de l'épargne logement, etc.).

3 - De la compassion à l'urgence (1954-1965) : de « l'insurrection de la bonté » aux « Cités d'urgence »

2

- Appel de l'Abbé Pierre du 1er février 1954 en faveur des "couches dehors" :

« Mes amis, au secours ! Une femme vient de mourir gelée [...]. Chaque nuit, ils sont plus de deux mille recroquevillés sous le gel, sans pain, plus d'un presque nu. Ecoutez-moi : deux centres de dépannage viennent de se créer, ils regorgent déjà, il faut en ouvrir partout. Il faut que ce soir même, dans toutes les villes de France, dans chaque quartier de Paris, des pancartes s'accrochent sous une lumière, dans la nuit, à la porte de lieux où il y ait couvertures, paille, soupe, et où l'on lise : « Centre fraternel de dépannage. Toi qui souffres, qui que tu sois, entre, dors, mange, reprends espoir, on t'aime. » La météo vient d'annoncer un mois de gelées terribles [...]. Devant leurs frères mourant de misère, une seule volonté doit exister entre hommes : rendre impossible que cela dure. Chacun de nous peut venir en aide aux sans-abri. Il nous faut pour ce soir et, au plus tard, pour demain, 5 000 couvertures, 300 grandes tentes américaines, 200 poêles catalytiques. Déposez-les vite à l'Hôtel Rochester, 92, rue La Boétie. Rendez-vous des volontaires et des camions pour le ramassage des couche-dehors, ce soir à 23 heures, devant la tente de la rue de la Montagne-Sainte-Geneviève. Grâce à vous, aucun homme, aucun gosse ne couchera ce soir sur l'asphalte ou les quais de Paris. Merci. »

En janvier 1954, deux drames émeuvent particulièrement l'opinion : un bébé âgé de trois mois meurt de froid, en Seine-Saint-Denis, dans une carcasse d'autobus où ses parents ont cru pouvoir trouver refuge, et une femme, âgée de soixante-cinq ans succombe à une hypothermie sur le boulevard Sébastopol, à Paris. Elle serrait dans une main un arrêté d'expulsion, mesure alors appliquée en toute saison. Se saisissant de ces drames, l'Abbé Pierre, de son vrai nom Henry Grouès, prend à témoin l'opinion publique et dénonce le piétinement de la reconstruction de logements, qui a débuté après-guerre. Il dénonce aussi la politique du logement du Gouvernement, alors que la construction de logements sociaux piétine et que dans la nuit même où meurt le petit bébé, le Conseil de la République (Sénat) diffère l'examen d'un crédit de 1 milliard de francs pour les « Cités d'urgence ». Cet appel raisonne alors que le grand froid frappe les villes de France (il fait -13°C à Paris le 1 février), tandis que les Hôpitaux et asiles de nuit affichent complet et que de milliers de personnes trouvent refuge dans de dangereux abris de fortune. La libération venait d'être fêtée il y a 10 ans...

Le Monde[6] raconte comment l'idée est venue à l'Abbé : *« L'idée en vient à l'abbé Pierre pendant qu'il célèbre, dimanche 31 janvier, la messe à Courbevoie (Hauts-de-Seine). En guise de sermon, il parle de l'enfant et de la femme morts de froid, de Paris-la-détresse, de Paris-la-honte. Le soir même, à la mairie de Courbevoie, un groupe de paroissiens forme le premier "comité de secours d'urgence aux sans-abri". Deux jours auparavant, une grande tente, provenant des surplus de l'armée, a pu être dressée sur un terrain qu'un homme a prêté à Emmaüs, rue de la Montagne-Sainte-Geneviève, dans le cinquième arrondissement. "L'Abbé" se souvient aussi d'une lettre de Mme Larmier, propriétaire de l'Hôtel Rochester, dans le huitième, qui met douze chambres à la disposition des familles sans toit. Il ne lui en faut pas plus pour rédiger nerveusement, dans le matin glacial du lundi 1er février, un texte qu'il dicte à la Radiodiffusion française, puis qu'il court lire au micro de Radio-Luxembourg. Et des millions de Français entendent, aux journaux de 13 heures qui n'existent pas encore à la télévision, ce cri. »*

Cet appel a généré une mobilisation instantanée de grande ampleur que l'Abbé Pierre a qualifiée « d''insurrection de la bonté ! » : un raz de marée de générosité, sans précédent et sans équivalent depuis a déferlé de Dunkerque à Marseille, de Brest à Strasbourg. Pendant plusieurs semaines, de très importants dons sont faits : trois cents tonnes au total de colis alimentaires, vêtements, chaussures, couvertures, bois de chauffage, poêles, mobilier, affluent de toutes les régions de France. Le

...travailleurs Originaires d'Algérie), INTERAPRO (Groupement INTERprofessionnel pour l'Accroissement de la PROductivité dans le bâtiment), Syndicat professionnel des distributeurs d'eau, l'Union nationale des associations familiales, la Confédération Nationale de la Famille rurale, la Fédération nationale des associations de propriété familiale, la Fédération des propriétaires, la Fédération des associations régionales, la Comité National des classes moyennes, le Centre de propagande et d'Action contre les taudis, la Fédération nationale des sinistrés, le Comité National de l'Habitat rural, etc.

6 - L'abbé Pierre réédite son appel du 1er février 1954 en faveur des "couche-dehors" », Le Monde, 1er février 1994.

hall de la gare d'Orsay doit être réquisitionné. Des camions de l'armée et de grands magasins participent à une vaste « opération débarras » : greniers et caves sont vidés et la « récolte » vendue aux enchères. De multiples dons de gens célèbres ou anonymes alimentent un compte en banque ouvert à cet effet (500 millions de francs). Le Gouvernement prend ensuite la relève en élaborant un « plan d'urgence » pour la construction de douze mille logements de « première nécessité » dans 220 villes. Le financement est de 10 milliards de francs. Ce mouvement a permis la création de Cités d'urgence et des HLM Emmaüs. De nombreux témoignages font état des difficultés rencontrées par des habitants de Cités d'Urgence qui, le temps passant, doivent vivre dans des situations inconfortables qui s'éternisent (13 degrés l'hiver à l'intérieur, murs humides, etc.).

Cet appel est fondateur parce qu'il a articulé pour la première fois la rhétorique de la compassion hivernale avec celle de l'urgence dans le domaine de l'habitat. Cette fondation, qui raisonne encore aujourd'hui notamment avec la mobilisation des Enfants de Don quichotte en 2006, se révèle comme un puissant moteur collectif du grand public d'abord, entrainant ensuite le pouvoir public pris en quelque sorte en otage de la compassion du plus grand nombre. L'appel de l'Abbé Pierre a été à l'époque un déclencheur pour le logement d'urgence, tout comme plus récemment celui des Don Quichotte l'a été dans le domaine de l'hébergement d'urgence. Cependant, il ne faut pas surestimer l'importance du lien qui existe entre compassion collective et mobilisation politique. Avant l'Abbé Pierre, l'existence du Plan Courant en 1953 montre qu'il existait au sein du Gouvernement une volonté publique de poursuivre l'élaboration d'une politique nationale du logement en France. En revanche, la compassion collective est belle est bien un déclencheur et un accélérateur de décision, qui fonctionne encore aujourd'hui.

4 - Le plan Courant et les Zones à Urbaniser en Priorité (1953-1957) : les bases de la politique du logement locatif à grande échelle ou « Grand Ensemble »

En 1953, Pierre Courant, ministre de la Construction, fait voter une loi qui inaugure une tentative de politique globale en faveur du logement urbain à forte densité. Si tous les ministres précédents avaient déclaré vouloir construire annuellement des dizaines de milliers de logements, aucun n'était parvenu à atteindre ses objectifs. L'Appel de l'Abbé Pierre a été le témoin de cet échec qui laisse une grave pénurie d'habitations et une importante population de sinistrés, de mal-logés et de sans-abris, au printemps 1953. Le 27 mars 1953, l'Assemblée nationale a voté par 479 voix contre 101 les principales dispositions d'un nouveau train de mesures pour résoudre la crise du logement. Ce plan entra en vigueur le 16 avril avec la parution au Journal Officiel de plusieurs lois dont le but était de favoriser l'édification rapide et massive de logements nouveaux. Des avantages étaient ainsi accordés aux acquéreurs de terrains qui s'engageaient à y aménager des locaux d'habitation répondant à des plans-types, pouvant être revendus ou loués pour des sommes peu élevées. Ils bénéficiaient de primes substantielles pendant 20 ans. Parallèlement, la création d'une épargne-construction à taux réduit accompagnée de diverses bonifications devait encourager l'investissement des populations à revenus modestes et des assouplissements permettaient aux sinistrés de garder leurs droits aux indemnités de dommages de guerre en ne réparant que partiellement leurs immeubles détruits. Enfin, pour libérer des logements urbains dans les villes sinistrées ou dans les agglomérations de plus de 10 000 habitants, des aides étaient accordées à tous ceux qui quittaient les villes pour s'installer à la campagne. D'après Danièle Voldman (directrice de recherche au CNRS), *« L'originalité de ce plan, venu après bien d'autres mesures pour essayer d'enrayer la crise du logement endémique depuis des décennies, est qu'il nouait ensemble pour la première fois une loi foncière, un mode de financement et une programmation normalisée. Il était par ailleurs inséparable de la création capitale d'une contribution obligatoire des entreprises à l'effort de construction : les entreprises de plus de 10 salariés devaient désormais consacrer 1% de leur masse salariale au logement de leurs employés. Ce type de mesure, à effet électoraliste sûr, ne pouvait cependant prendre effet qu'à moyen, voire long terme. L'hiver suivant, après la mort de plusieurs personnes sans domicile, l'abbé Pierre put mener une campagne contre la crise du logement en insistant sur l'incurie des pouvoirs publics et l'indifférence des nantis au drame des sans-logis. »*

De plus, la même année, la création de la contribution obligatoire des entreprises à l'effort de construction (1 % de la masse des salaires pour les entreprises de plus de 10 salariés) introduit des ressources supplémentaires pour la réalisation de logements sociaux.

En 1957, cinq ans après le plan Courant, un deuxième essai de définition d'une politique globale en faveur du logement est tenté avec la loi cadre du 7 août 1957 ; c'est de cette loi que découle la politique des ZUP (Zones à Urbaniser en Priorité), qui pour la première fois prend en compte parallèlement à la création de logements la création d'équipements publics nécessaires à ces logements. Le décret sur les ZUP, signé du président du Conseil Charles de Gaulle et contresigné par le ministre de la Construction Pierre Sudreau, inaugure une phase nouvelle dans la construction des Grands Ensembles[7] destinés à sortir la France de sa crise du logement. Ce texte prévoit 300 000 habitations en moyenne par an dans le cadre du troisième plan de modernisation et d'équipement. La ZUP renvoie à un espace, la zone, désignée par un arrêté du

7 - L'expression apparaît pour la première fois dans le titre d'un article de l'urbaniste Maurice Rotival, « Les Grands Ensembles », dans L'architecture d'aujourd'hui, n°6, juin 1935,

Hébergement, logement et accompagnement...

ministère de la Construction et permettant la construction d'au moins 500 logements avec les équipements annexes, et à une procédure nouvelle : la création d'une ZUP entraîne que tout constructeur de plus de 100 logements peut être contraint d'y construire son programme, s'il entraîne de nouveaux équipements d'infrastructure à la charge de la collectivité ; la commune ou la société concessionnaire bénéficie d'un droit de préemption sur les terrains ; elle s'accompagne de l'engagement de mener à bien les équipements communs par entente des ministères et participation financière de l'État, tant sur un budget spécial que sur les budgets généraux des ministères. D'après Annie Fourcaut (professeur d'histoire contemporaine à l'université de Paris I), *« Le décret sur les ZUP tire les leçons des difficultés des premiers ensembles d'habitations édifiés depuis le plan Courant (1953), construits au hasard des opportunités foncières, sans équipements, avec des financements qui privilégient l'édification d'appartements seuls. Il s'agit d'humaniser les cités-dortoirs, de « régénérer les banlieues » (Pierre Sudreau) et de répartir les constructions, confiées à des SEM1, sous l'égide des préfets. De 1959 à 1969, 197 ZUP sont créées, qui regroupent 2,2 millions de logements, essentiellement des HLM. Les Minguettes à Vénissieux, les Nouvelles Synthes près de Dunkerque, le Nouveau Créteil sont des ZUP comprenant de 6 000 à 9 000 logements. Les Zupéens ou Zupiens en sont les habitants, comme en témoignent les bulletins locaux qu'ils rédigent pour raconter leur vie de pionniers. Emportées par la condamnation des grands ensembles et devenues le symbole de l'urbanisme technocratique, les ZUP sont remplacées en 1967 par les ZAC2, plus petites et faisant intervenir des opérateurs privés. Porteuses d'un espoir de rationalité urbanistique, elles sont devenues l'espace emblématique de l'échec d'une politique publique du logement. »*

Ces orientations fondent la philosophie française de la politique de construction de logements des Grands Ensembles qui repose à grande échelle sur un habitat neuf, locatif, à visée sociale pour tous, dans des zones à forte densité de peuplement, quantitatif dans la masse de logements produits et qualitatif dans l'aménagement intérieur de chaque appartement. En moins de 15 ans, 220 ZUP offrant 2,2 millions de logements ont été réalisées.

5 - Transit et bidonvilles (1954-1985) : les expériences du logement de banlieue face à l'urgence de la grande précarité

Parallèlement à une volonté de définir une politique globale du logement dans le temps, des expériences de grandes ampleurs ont également été menées pour répondre à des besoins plus ponctuels. Néanmoins, elles ont participé progressivement à l'élaboration d'une

Tours et barres Massy Antony
© DICOM/METL/MEDDE

réponse plus collective, en nourrissant finalement le processus de la politique des Grands Ensembles. C'est notamment le cas des Cités de transit qui furent adoptées comme solution au relogement des familles des bidonvilles. La genèse de ce dispositif, à la croisée d'un héritage colonial, d'une histoire longue de l'éducation par le logement et de la guerre d'Algérie, explique sa stigmatisation durable et a généré des analyses contradictoires : entre dispositif d'urgence et pérennisation du provisoire, entre action sociale et contrôle policier, entre ségrégation spatiale et intentions d'assimilation, etc. Selon les circulaires du 27 août 1971 prise pour l'application de la loi du 10 juillet 1970 tendant à faciliter la suppression de l'habitat insalubre et du 19 avril 1972 relative aux cités de transit, ces habitats sont des « ensembles d'habitations affectées au logement provisoire des familles, occupantes à titre précaire, dont l'accès en habitat définitif ne peut être envisagé sans une action socio-éducative destinée à favoriser leur insertion sociale et leur promotion ».

Ces cités ont tenté de répondre à l'urgence de la résorption de bidonvilles de métropole, suite à la guerre d'Algérie. C'est aussi dans ce contexte que le camp du Château de France a été créé par l'Abbé Pierre à Noisy-le-Grand, en 1954, puis confié au père Joseph Wresinski, fondateur d'Aide à Toute Détresse (ATD). Ces cités furent dotées de premiers équipements socio-éducatifs à visée de promotion sociale, à partir de 1959. À partir des années 1960, ces expériences gagnent en intensité avec le lancement d'opérations de rénovation urbaine plus systématiques. La ville de Paris et la préfecture de la Seine ont, par exemple, construit 25 Immeubles Sociaux de Transition (IST), comme la cité des Marguerites à Nanterre qui compte 260 logements au confort spartiate (un seul point d'eau, pas de chauffage central). L'action socio-éducative et la gérance de ces immeubles, situés en banlieue pour reloger les plus pauvres, étaient prises en charge par la préfecture en partenariat avec les services sociaux. À partir de 1959, la résorption des bidonvilles apparaît comme une urgence politique et sécuritaire. En 1964, trois régions (Ile-de-France, PACA, et Nord) accueillent 90 % des résidents en bidonville dont la population générale est estimée à plus de 75 000 personnes. La loi du 14 décembre 1964, dite loi Debré, autorise les com-

munes à exproprier les terrains sur lesquels sont installés les bidonvilles, afin de les aménager pour construire des logements. L'intensification de la guerre d'Algérie et de la migration en métropole donne un nouveau tour à ces premières tentatives : le nombre de cités construites en préfabriqués augmente, les familles peuvent désormais être dispersées malgré le principe initialement adopté et des structures en prennent la gestion (SONACROTAL[8]). À partir de la fin des années 1960, le problème des bidonvilles prend une nouvelle ampleur avec l'arrivée de nombreuses familles, en particulier portugaises. La SONACROTRAL, devenue SONACROTRA[9], reste le principal gestionnaire et étend son offre à l'ensemble des étrangers.

En 1970, le recensement dénombre encore près de 400 bidonvilles. La même année, afin de faciliter les moyens légaux de les supprimer, l'Etat fait voter la loi dite Vivien en 1970 qui prévoit une procédure d'expropriation spécifique, dérogatoire à la procédure d'expropriation de droit commun (prévue par la loi Debré qui s'est montrée finalement peu efficace), qui permet au préfet de déclarer « irrémédiablement insalubres » les immeubles présentant des caractères d'insalubrité auxquels il ne peut être remédié par la réalisation de travaux. En 1971, avant ce déploiement géographique, les Hauts-de-Seine comptaient la moitié de ceux construits en région parisienne, et plus du quart du total national. On évalue le nombre général d'habitants à 15 000 en 1977, répartis entre 200 cités construites aux deux tiers après 1970, et abritant environ 120 000 personnes. Mais en cinq ans, ils auront quasiment disparu. Le dernier grand bidonville de plus de 2000 habitants, à Nice, « La digue des Français » est rasé en 1976. Au fil du temps, l'utilisation extensive de ce dispositif tend à faire disparaitre la notion de transit qui s'affirme comme durable, au profit de l'urgence de continuer à résorber les bidonvilles qui subsistent encore en 1971 (500 familles vivent encore à Nanterre). En réaction, la circulaire du 19 avril 1972 affirme la volonté de « restaurer la notion de transit », dont le modèle idéal serait une construction en dur, non loin des centres villes, affectée pour une durée limitée à la fonction de transit et prise en charge par les organismes HLM ordinaires. Pourtant, les Cités de transit demeurent isolées et durables, comme des outils de lutte non seulement contre les bidonvilles mais aussi contre toute forme d'habitat précaire. Elles ne furent résorbées totalement qu'au milieu des années 1980.

Les Cités de transit ne sont pas le résultat d'une véritable politique planifiée du logement qui revendiquerait ce modèle comme vertueux. Elles ont été utilisées comme un palliatif à un mal vécu comme plus urgent, les bidonvilles. Néanmoins, certaines de ses logiques, mais aussi certains effets, seront repris dans la politique des Grands-Ensembles et dans ce que l'on a appelé plus tard « le malaise des banlieues » : une mise à l'écart par le logement de populations pauvres, stigmatisées et le plus souvent issues de l'immigration, qui vivent en vase clos dans une forme durable d'exclusion sociale. Ironie du sort, c'est d'ailleurs en guise de solution que les habitants des bidonvilles ont été le plus souvent relogés dans des Grands Ensembles, en les faisant finalement glisser d'une situation problématique, à une échelle réduite dans le cadre d'une solution palliative, à une autre, à grande échelle, dans le cadre d'une politique planifiée.

6 - La politique du Grand Ensemble (1965-1975) : le modèle de la production de masse de Cités locatives

A partir des années 1965, la France connaît un accroissement important qui se traduit notamment par le dépassement du seuil symbolique des 50 millions d'habitants et par l'augmentation du pouvoir d'achat des ménages. Le recours au crédit pour accéder à la propriété explose. Le nombre moyen de mises en chantier est passé de 100 à 1000 par opérations. La majorité des français (75%) aspirent à la propriété d'une maison individuelle. Celle-ci va se développer de façon spectaculaire : la production de « pavillons » représente 30% de l'ensemble de la production de logements en 1965 et 57% en 1977. En 1968, Olivier Guichard, ministre du Logement, organise le premier grand débat à l'Assemblée Nationale sur la question urbaine dans lequel il évoque le « droit à la ville » et propose le développement de la responsabilité municipale et la lutte contre toute ségrégation sociale. Pour la majorité des personnes, l'horizon du logement se limite pourtant au locatif collectif, voire pour les plus modestes, à l'accès aux HLM. Afin de permettre aux plus modestes de réaliser le rêve d'accéder à la propriété, la loi n° 65-556 du 10 juillet 1965 reconnaît aux locataires d'immeubles HLM la faculté d'acquérir leur logement.

En 1973, l'objectif de multiplier les logements neufs est atteint alors que la construction culmine à 556 000 logements par an. Le bilan est spectaculaire : de 12 millions de logements en 1946, la France en dispose de 21 millions en 1975. Le taux d'accès à l'eau courante dans le logement est passé de 38 à 98%, les WC intérieurs de 20 à 74%. Le surpeuplement accentué est passé de 12,8 à 4,8%. Cette évolution quantitative, mais aussi qualitative en ce qui concerne les indicateurs du mal logement, a cependant un prix. Surfant sur les 30 glorieuses, cette politique étatique de croissance soutenue a misé sur le développement d'un tissu urbain à habitation collective très dense. En matière de politique du logement, l'Etat en était le grand ordinateur : il emploie, produit, normalise, impulse, régente et conduit. La volonté de résorber vite, pas cher, bien (du point de vue de l'équipement des logements) et fort (du point de vue de la précarité qui est combattue), a tout misé

8 - SOciété NAtionale de COnstruction pour les TRavailleurs ALgériens.
9 - SOciété NAtionale de COnstruction de logements pour les TRAvailleurs

Hébergement, logement et accompagnement...

sur le logement neuf, locatif, social, urbain et dense. Le produit de cette politique de construction est le Grand Ensemble qui est d'abord valorisé comme un symbole de la modernité, vecteur de la diffusion massive du confort sanitaire (la salle de bain y devient la règle dès le début des années soixante) et de l'urbanité, même si elle se réalise à la périphérie des centres villes. Dans cette perspective, c'est finalement l'expérimentation du traitement des bidonvilles par les Cités de transit qui est généralisée, dans le cadre de la construction à grande de ce qui a été appelé plus tard les « Cités de banlieue », dans une homonymie qui n'est pas fortuite.

Tours et barres Massy Antony © DICOM/METL/MEDDE

La construction neuve atteint donc son sommet en 1973 dans le cadre d'un très important soutien direct de l'Etat, qui aide 64% des logements produits. Ce résultat montre la réussite d'une politique qui est née à la sortie de la guerre pour remettre sur pied un secteur sinistré. En atteignant un niveau de construction neuve jamais connu dans le pays, cette production en France est le produit de 20 ans d'un effort national louable, qui s'est néanmoins heurté au mur du ralentissement économique du premier choc pétrolier, en 1974. Tant que le développement économique existait, cette politique de construction de logement a été vécue comme un succès, qui a permis au plus grand nombre de connaître le confort et aux plus démunis de connaître un saut un saut qualitatif significatif, notamment quand ils venaient d'habitats insalubres. La viabilité de cette politique de développement de l'habitat urbain dense à grande échelle reposait sur le principe du renouvellement des populations : à moyen terme, ces dernières devaient quitter leur appartement collectif, afin de rejoindre l'idéal du pavillon individuel, dans des zones résidentielles qui se développent au même moment. La crise pétrolière, puis économique, a douché ces espérances, en créant ce que certains refusent encore de qualifier de ghettos urbains. Ce sont donc les processus sociaux de crise, consécutifs aux transformations économiques de la fin des 30 glorieuses, qui ont mis à mal cet idéal, en empêchant la diversité sociale des Grands Ensembles au début des années 1970 et en condamnant ces zones urbaines à devenir ségrégatives.

Toutefois, la prise de conscience des limites du modèle du Grand Ensemble a précédé la crise pétrolière, comme en témoigne au moins deux textes législatifs :

- La circulaire du 30 novembre 1971, « relative aux formes d'urbanisation adaptées aux villes moyennes », qui interdit toute construction de « tours » ou de « barres » dans les agglomérations de moins de 50 000 habitants.

- La circulaire du 15 décembre 1971 « relative à l'action sociale et culturelle dans les ensembles d'habitation » qui pointe « le malaise qui se développe parfois dans les grands ensembles » et soulève, entre autres difficultés, la question de la délinquance des jeunes dans ces quartiers.

L'arrêt de mort de la politique des Grands Ensembles est symbolisé par la circulaire « relative aux formes d'urbanisation dites "grands ensembles" et à la lutte contre la ségrégation sociale par l'habitat » d'Olivier Guichard, en 1973. La politique des villes nouvelles prend le relais pour la production de logements, mais la crise consécutive au premier choc pétrolier change la donne au-delà de ce que les politiques du logement prévoyaient. Après avoir culminé en 1973, le rythme de la construction neuve baisse à nouveau et une obligation de réforme en profondeur de la politique du logement en France s'impose.

7 - Le temps de la désillusion (1973-1977) : la fin de l'Etat Providence et l'individualisation du soutien étatique

Les années 1973 et 1974 marquent un tournant majeur dans la vie de la société française. Elles marquent symboliquement l'entrée dans une crise sociale structurelle qui s'accompagne également une crise sociétale durable : à partir de là, la crise est le mode de fonctionnement pérenne de la société. Dans ces premières années, le législateur cherche des solutions et tente de réformer sa politique, en se dotant d'outils de gestion de la crise au niveau du logement mais aussi de l'hébergement. Dans les deux cas, l'Etat cherche à sortir d'une gestion standardisée, voire collectivisée, et privilégie un accompagnement individualisé, à l'échelle du projet de chaque citoyen. C'est la fin de l'Etat Providence qui est notamment marquée par l'avènement de la rhétorique de l'insertion individuelle et par la montée en charge de l'hébergement qui sonne le glas de l'utopie d'une société d'abondance qui pouvait donner un logement à tous.

Hébergement, logement et accompagnement...

En matière de logement, si 1973 est l'année où plus de 60 % de la production bénéficient d'aides directes de l'Etat (HLM ou primes à l'accession), l'année 1974 marque une rupture de tendance : quatre ans plus tard, la construction neuve a perdu presque 100 000 unités et la part du secteur libre dépasse 50 %. Le milieu des années 1970 est marqué par un ensemble de réflexions sur les changements nécessaires à la politique du logement. Trois textes émergent de cette période :

- Le Livre Blanc de l'Union des HLM en 1975.
- Le rapport Nora-Eveno sur l'amélioration de l'habitat ancien
- Le rapport Barre sur la réforme du financement du logement.

Les constats de ces trois rapports convergent. Le premier d'entre eux est d'en terminer avec la course quantitative à la construction issue de l'après-guerre. Dans cette perspective, la pénurie est considérée comme résorbée. Aussi, l'objectif consiste davantage à rechercher à soutenir l'accomplissement du désir de chacun que de fournir au plus grand nombre une qualité standardisée. Il convient aussi de réduire le rôle de l'Etat dans la construction en redistribuant et en personnalisant davantage des aides individuelles, en fonction du revenu. Enfin, il convient de mieux conserver et réhabiliter l'existant, tout en veillant à imposer des normes individuelles plus élevées, afin d'augmenter la qualité intrinsèque des nouvelles constructions. Le maître mot est ainsi la qualité et l'individualisation, à défaut d'une approche uniforme et collective. C'est la loi du 3 janvier 1977 qui tire les enseignements de ces constats en les transformant en orientations politiques :

- La création des Aides au Logement (télécharger les éléments de calcul) qui modifient les équilibres entre les aides à la pierre et les aides à la personne, afin de transférer le coût de la construction sur les ménages. Elles se décomposent en l'Aide Personnalisée au Logement (APL) et l'Allocation de Logement (AL), qui se subdivise elle-même en l'Allocation de Logement Familiale (ALF) et l'Allocation de Logement Sociale (ALS) qui est versée sous conditions de ressources et concerne la résidence principale du bénéficiaire. Elle concerne les personnes qui ne peuvent pas bénéficier de l'APL et qui ne perçoivent pas d'allocations familiales. Elle est versée aux personnes âgées, handicapées, demandeurs d'emploi, étudiants et aux bénéficiaires des minimas sociaux.

- La remise à plat des aides à la pierre qui sont réduites à deux catégories de prêts qui ont persisté jusqu'en 1995 pour l'un et 2000 pour l'autre : les prêts à l'Accession A la Propriété (PAP) et les Prêts Locatifs Aidés (PLA) pour le secteur HLM.

- Le renouveau de la politique appliquée à l'habitat existant. Dans le parc privé, aux aides de l'Agence Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat (l'ANAH), créée en 1971), la loi ajoute un plan d'amélioration de l'habitat ancien et les Opérations Programmées d'Amélioration de l'Habitat (OPAH) qui sont créées par une circulaire du 1er juin 1977, afin de faciliter le recours aux aides de l'ANAH au sein de périmètres prioritaires.

Pour le parc social, principalement dans les Grands Ensembles qui commencent à se dégrader et souffrent de lacunes en matière d'isolation thermique, la loi crée la Prime à l'Amélioration des Logements à Usage Locatif et à Occupation Sociale (PALULOS), outil financier parallèle au PLA pour l'amélioration des HLM existants. Le début du programme Habitat et Vie Sociale (HVS), en 1977, donne à la PALULOS ses premiers chantiers d'expérimentation.

En matière d'hébergement, l'entrée dans la crise nécessite de créer un nouvel outil pour les plus désocialisés, considérés alors comme des « inadaptés », qui n'ont pas la possibilité d'accéder directement au logement, même social. C'est la loi 74-955 du 19 novembre 1974, étendant l'aide sociale à de nouvelles catégories de bénéficiaires et modifiant diverses dispositions du code de la famille et de l'aide sociale du code du travail ainsi que de l'art. 51 de la loi 701318 du 31-12-1970 portant réforme hospitalière, qui a créé les Centres d'Hébergement et de Réadaptation Sociale (CHRS). Le décret 76-526 du 15 juin 1976 portant application de l'article du Code de la famille et de l'aide sociale, étendant l'aide sociale à de nouvelles catégories de bénéficiaires et relatif aux centres d'hébergement et de réadaptation, énumère les personnes qui pouvaient y être admises : « *Bénéficient, sur leur demande, de l'aide sociale pour être accueillies dans des centres d'hébergement et de réadaptation sociale publics ou privés les personnes et les familles dont les ressources sont insuffisantes, qui éprouvent des difficultés pour reprendre ou mener une vie normale notamment en raison du manque ou de conditions défectueuses de logement et qui ont besoin d'un soutien matériel et psychologique et, le cas échéant, d'une action éducative temporaire.* » Cette admission est soumise à une participation aux frais de fonctionnement de la structure, à la réalisation d'un travail ou au versement d'une pension.

C'est ensuite la loi 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales qui a donné une définition juridique des CHRS,

Hébergement, logement et accompagnement...

qui « sont des institutions sociales ou médico-sociales au sens de la présente loi tous les organismes publics ou privés qui, à titre principal et d'une manière permanente [...] mènent des actions à caractère social ou médico-social, notamment des actions d'information, de prévention, de dépistage, d'orientation, de soutien » (Art. 1). Le décret 88-279 du 24 mars 1988 portait quant à lui sur la gestion budgétaire et comptable et sur les modalités de financement de certains établissements sociaux et médico-sociaux à la charge de l'Etat ou de l'assurance maladie. Plus récemment, la loi 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions énonçait que les CHRS visait à *« faire accéder les personnes qu'ils prennent en charge à l'autonomie sociale »* (Art. 157). Le même texte affirmait également que les CHRS devaient s'intégrer dans un schéma départemental qui évaluait les besoins en accueil familial du département et prévoyait les moyens pour y répondre (Art. 134). Enfin, le décret 2001-576 du 3 juillet 2001 relatif aux conditions de fonctionnement et de financement des Centres d'hébergement et de réinsertion sociale énonçait notamment que *« la décision de refus d'accueil, prononcée par le responsable du Centre d'hébergement et de réinsertion sociale, est notifiée à l'intéressé sous la forme la plus appropriée. Cette décision doit être expressément motivée » (Art. 4 al. 4), et que « le Centre d'hébergement et de réinsertion sociale fournit sans délai son appui aux personnes accueillies pour l'établissement de leurs droits sociaux, en particulier en matière de ressources et de couverture médicale »* (Art. 4 al. 6). Progressivement, le statut[10] de « CHRS » a décliné plusieurs spécialités en fonction des problématiques sociales prises en charge : femmes enceintes, personnes sortant de prison, etc., et les établissements de droit commun dits « tout public » (jeunes errants, grands exclus, etc.).

La fin du modèle des Grands Ensembles pour le logement et la création d'un dispositif d'hébergement d'insertion, symbolisent une rupture en matière de politique relative à l'habitat, dans la première moitié des années 1970. Elle marque un désenchantement radical et le renoncement à un idéal porté par la reconstruction d'après-guerre : la société moderne ne peut satisfaire aux besoins de tous par le jeu social encadré

Démolition Asnières-sur-Seine © DRIHL

par un Etat Providence tout puissant. En rompant avec une politique produisant à grande échelle du logement social standardisé, supposé satisfaire les besoins du plus grand nombre, et en créant un dispositif d'hébergement d'insertion, à l'échelle des socialisations qui résistent à l'insertion, les années 1975 marquent l'entrée de la politique de l'habitat dans un traitement social.

8 - Une politique du logement qui s'inscrit durablement dans la crise (1975-2005) : la politique de la ville ou le traitement social du logement

Après le premier choc pétrolier, la production de logement en quantité n'est plus une priorité nationale, comme ce fut le cas depuis 1944. Cependant, le confort n'est pas à la portée de tous puisqu'il reste en France 16 millions de mal-logés : 39 % des résidences principales sont encore inconfortables. La question de la qualité du logement est donc le nouveau mot d'ordre. D'un côté, les centres villes anciens sont parfois insalubres et nécessitent la reconquête de ces lieux certes souvent historiques mais aussi parfois délabrés. D'un autre côté, le parc HLM des Grands Ensembles vieillit très mal. C'est pour lutter contre ce délabrement annoncé que se met en place en 1975 le groupe permanent de coordination « Habitat et Vie Sociale » (HVS) qui a pour objet « d'enrayer le processus de dégradation physique et de marginalisation de la population dans les grands ensembles ». C'est le début de la politique de la Ville. En miroir, le 29 mars 1976, la création de ZUP est définitivement interdite. Dans un rapport de 2002, la Cour des comptes définit ainsi la politique de la ville : *« La politique de la ville peut être considérée comme une politique de lutte contre l'exclusion, conduite dans un cadre territorial, en faveur de zones urbaines où la précarité sociale est forte, menée par l'Etat en partenariat contractuel avec les collectivités locales. »* Il s'agit avant tout d'une action sociale ciblée sur des territoires identifiés et labélisés par l'Etat. Le contenu de cette politique évolue constamment en fonction de réalités locales. L'adaptation permanente de cette politique n'aide pas à identifier clairement les priorités politiques

10 - Chaque CHRS doit obtenir le droit de son ouverture en proposant un projet du Comité Régional de l'Organisation Sociale et Médico-Sociale (CROSMS). Depuis, la loi 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'Hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires, la procédure est désormais inversée : chaque CHRS doit répondre à un appel d'offre émis par la Commission de sélection d'appel à projet social ou médico-social, qui évalue les besoins auxquels il est nécessaire de répondre. Le préfet de département reste compétent pour délivrer l'autorisation.

Hébergement, logement et accompagnement...

retenues et fragilise parfois sa légitimité. Aussi, la politique de la ville recouvre une grande diversité d'interventions relevant à la fois de l'urbanisme et de l'aménagement urbain, de l'action sociale, de l'éducation, de la prévention de la délinquance et de la sécurité. Depuis plusieurs années, le développement économique, l'emploi et l'insertion professionnelle constituent une priorité particulière. Les caractéristiques de la politique de la ville sont donc d'être territorialisées, évolutives, et pluridimensionnelles.

3

Les caractéristiques de la politique de la ville :

Une politique interministérielle :

La politique de la ville est une politique interministérielle qui repose sur des actions de tous les ministères, coordonnées par des structures qui lui sont propres, même s'il peut exister un ministère de la politique de la ville.

Le Comité Interministériel des Villes (CIV) a été créé en 1984 et placé sous la présidence du Premier ministre ou de son représentant et auquel participent un grand nombre de ministres. Cette instance gouvernementale arrête, en principe, les orientations de la politique de la ville, définit les programmes qui la mettent en œuvre et répartit les moyens, notamment financiers. Pour conduire et animer cette politique, une organisation spécifique a été progressivement mise en place à partir de la fin des années 1980. Elle s'est traduite par la création en 1990 d'un ministère de la ville doté, à partir de 1994, d'un budget propre, et après plusieurs évolutions, d'un ministre délégué auprès du ministre de l'emploi et de la solidarité. Le ministre chargé de la ville dispose à l'échelon central, d'une Délégation Interministérielle à la Ville (DIV) forte d'une centaine d'agents, créée en 1988. Au niveau déconcentré, les actions de la DIV sont relayées par les services préfectoraux. Afin d'assurer le suivi de cette politique, des « sous-préfets chargés de mission pour la politique de la ville » ont été nommés dans les départements les plus concernés.

Une politique multipartenariale :

Du fait de sa caractéristique décentralisée, l'Etat doit créer de multiples partenariats avec les collectivités territoriales (régions, départements, communautés urbaines, communes), les divers organismes publics (tels que la Caisse des dépôts et consignations ou encore le Fonds d'action et de soutien pour l'intégration et la lutte contre les discriminations) et le milieu associatif qui sert de relais avec la société civile locale.

Une politique mixte articulant des dispositifs spécifiques et droit commun :

La politique de la ville met en place des dispositifs spécifiques, mis en œuvre par le ministère de la Ville, qui ne se substituent pas au droit commun : ses interventions sont incitatives et non substitutives, ce qui explique que les moyens financiers du ministère, pourtant en progression, restent limités. Les moyens financiers réputés engagés par l'Etat au titre de cette politique (4,3 Md€ en 2001) ne sont toutefois pas limités aux crédits spécifiques du budget de la ville (367 M€ en 2001). Ils comprennent également les inflexions en faveur de la politique de la ville des politiques « de droit commun », notamment dans les domaines de l'emploi, de la sécurité, de la justice et de l'éducation. Les collectivités locales et certains organismes publics ont également isolé des moyens dédiés à la politique de la ville en plus de leurs interventions de droit commun dans leurs domaines de compétence.

Une politique contractuelle :

Etant de nature partenariale, la politique de la ville nécessite un cadre contractuel, à l'échelle des contrats de plan Etat-régions, mais aussi dans le volet « politique de la ville » à l'échelon local, en associant l'Etat, les collectivités locales ainsi que les organismes publics et bailleurs sociaux concernés. Ce cadre contractuel est territorialisé et s'inscrit dans l'horizon temporel des contrats de plans (1994-1999 puis 2000-2006).

Une géographie prioritaire en extension :

Les actions conduites s'appliquent à des territoires urbains ciblés comme prioritaires du fait de leur précarité. Progressivement, les zones « politiques de la ville » ont été étendues de quelques quartiers particuliers à l'essentiel, voire à la totalité d'une ville ou d'une agglomération. D'après la Cour des comptes, parmi les 751 Zones Urbaines Sensibles (ZUS) définies par l'Etat en 1996, aux 717 de métropole, le nombre d'habitants concernés s'élevait à 4,46 millions en 1999.

4

La chronologie de la politique de la ville :

Le développement de la politique de la ville en France constitue une véritable saga à multiplies rebondissements, dont voici les principales références chronologiques (chronologie exhaustive) :

1977 : Invention de la procédure **Habitat et Vie Sociale (HVS)**. Elle est destinée à réhabiliter les HLM dégradés.

1982-1988 : Invention de la procédure du **Développement Social des Quartiers (DSQ)**.

A la suite des rapports Schwartz, Bonnemaison et Dubedout (Schwartz, « L'insertion professionnelle et sociale des jeunes », 1981 ; Bonnemaison, « Face à la délinquance : prévention, répression, solidarité », 1982 ; Dubedout, « Ensemble refaire la ville », 1983), la procédure de DSQ vise à améliorer tous les aspects de la vie quotidienne des habitants de quar-

Hébergement, logement et accompagnement...

tiers cumulant des handicaps sociaux, culturels et urbains. La sélection des quartiers fait l'objet d'une négociation entre le préfet de région et le président du conseil régional. Les programmes DSQ sont co-financés par l'Etat et la région. Placé sous l'autorité du maire, le DSQ cherche à décloisonner les interventions sectorielles et à traiter les problèmes dans toutes leurs dimensions éducatives, sociales, économiques, préventive, d'abord dans une perspective de développement autocentré, puis dans une simple perspective correctrice au moyen du principe de discrimination positive. Les contrats de DSQ sont inscrits dans les contrats de Plan Etat-Région du IXème Plan.

Parallèlement se développent des initiatives partenariales reprenant le principe d'une géographie prioritaire dans l'action et l'affectation des moyens : création des missions locales pour l'emploi des jeunes, des **Zones d'Education Prioritaire (ZEP)** en 1981, des **Conseils Communaux et Départementaux de Prévention de la Délinquance (CCDPD)**.

Un **Fonds Social Urbain (FSU)** est créé pour financer des projets de développement social urbain donnant lieu à un engagement de l'Etat.

1988-1991 : Institutionnalisation de la politique de la ville.

En 1988 sont créés un **Conseil National des Villes ou CNV** (instance de proposition), un **Comité Interministériel des Villes ou CIV** (instance de décision) et une **Délégation Interministérielle à la Ville ou DIV** (instance d'animation et d'exécution). Puis, en 1990, est nommé pour la première fois un ministre chargé de la Ville (Michel Delebarre). 13 sous-préfets chargés de la ville sont également nommés.

Enfin, en 1991, est adoptée la Loi du 13 mai 1991 instituant une Dotation de solidarité urbaine et un Fonds de solidarité des communes de la région d'Ile-de-France et la Loi du 13 juillet 1991 **d'Orientation pour la Ville (LOV)**, visant un objectif de mixité sociale et imposant à toutes les communes d'une agglomération de plus de 200 000 habitants d'avoir au moins 20 % de logements sociaux

1989 : Création des Contrats de Ville.

La loi sur la solidarité financière créant la dotation de solidarité urbaine versée par les communes riches aux communes pauvres en charge d'un parc de HLM important ainsi que de la LOV recherchant un développement plus équilibré du territoire urbain grâce à l'application du principe de mixité sociale des communes. D'abord expérimentaux, coexistant avec les contrats de DSQ et mettant l'accent sur la nécessité d'intervenir non seulement à l'échelle du quartier mais à celle de l'agglomération, les contrats de ville succèdent en 1993 aux procédures de DSQ et se recentrent sur les quartiers. C'est un acte d'engagement par lequel une ou plusieurs collectivités locales et l'Etat décident de mettre en œuvre conjointement un programme pluriannuel (5 ans d'abord, puis 7 dans le cadre du XIIème Plan 2000-2006) de développement social urbain. Le contrat de ville s'intègre dans le contrat de Plan Etat-Région.

1991 : Création des **Grands Projets Urbains (GPU)**.

Ces programmes visent la restructuration lourde sur des sites en grande difficulté, dans lesquels l'intervention de l'Etat est importante (plus de 2 milliards de francs pour le XIème Plan 1994-1998, prorogé jusqu'en 1999).

1994 : Un **Fonds Interministériel à la Ville (FIV)** est installé en 1994.

1996 : Le **Pacte de relance pour la ville**.

Le Pacte de relance pour la ville redéfinit en 1996 une géographie prioritaire plus rigoureuse distinguant les **Zones Urbaines Sensibles (ZUS)**, nouveau label pour les quartiers prioritaires en contrat de ville, les **Zones de Redynamisation Urbaine (ZRU)**, sous-ensemble des ZUS bénéficiant d'exonérations fiscales et sociales, et les **Zones Franches Urbaines (ZFU)** qui correspondent aux quartiers de plus de 10 000 habitants présentant les caractères les plus dégradés et bénéficiant non seulement des mesures appliquées aux ZUS et aux ZRU mais aussi d'exonérations fiscales et sociales supplémentaires à condition d'employer un tiers de leur personnel parmi les habitants des ZUS de l'agglomération. On compte 731 ZUS, 350 ZRU et 44 ZFU. La méthode n'est plus contractuelle : il s'agit d'appels à projets mettant en concurrence les sites candidats et donnant à l'Etat le pouvoir d'arbitrer. Le Pacte invente aussi les "emplois ville", réservés aux jeunes des quartiers de la géographie prioritaire.

1998-2000 : l'avènement de l'agglomération

Après le retour de la gauche au pouvoir en 1997, la politique de la ville semble tombée en disgrâce. Ce n'est qu'après le rapport Sueur de 1998 et la nomination d'un ministre délégué à la ville en avril 1998 que les contrats de ville sont relancés notamment à l'échelle intercommunale dynamisée par la loi Chevènement de juillet 1999 qui fait de la politique de la ville une compétence obligatoire des communautés d'agglomération.

De son côté, la loi Voynet de juin 1999 d'orientation pour l'aménagement et le développement durable du territoire crée les contrats d'agglomération, conclus entre l'Etat et les établissements publics de coopération intercommunale, dont les contrats de ville constituent le volet social. La politique de la ville se trouve ainsi désenclavée et portée au niveau de l'agglomération.

Interviennent par ailleurs la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions de juillet 1998 qui fait prévaloir le droit au logement et

Hébergement, logement et accompagnement...

la loi relative à la **Solidarité et au Renouvellement Urbain (SRU)** de décembre 2000 qui reprend à son compte le principe de mixité de la LOV et oblige les communes des grandes agglomérations à disposer d'au moins 20 % de logements locatifs sociaux sur leur territoire.

Enfin, les **Grands Projets de Ville (GPV)** relaient les GPU.

2002-2003 : de la réhabilitation à la rénovation urbaine

La loi Borloo du 1er août 2003 d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine réoriente fondamentalement la politique de la ville. Dorénavant, ce qui relève de l'investissement sur le cadre bâti est repris en main par l'Etat dans le cadre de procédures recentralisées. Il s'agit désormais d'engager des opérations lourdes de démolition-reconstruction ou de restructuration : dans le secteur de l'habitat social locatif, 200 000 logements doivent être détruits, 200 000 reconstruits et 200 000 restructurés. Dans ce but, la nouvelle politique lance dans les 751 ZUS un programme national de rénovation urbaine sur 5 ans, relayé par des programmes d'action locaux. Quelque 30 milliards de travaux doivent être réalisés entre 2004 et 2008 pour aménager des espaces publics, créer ou réhabiliter des équipements publics, réorganiser les voiries, rénover le parc de logements publics et privés. Une agence centrale, l'**Agence Nationale de la Rénovation Urbaine (ANRU)**, est créée pour instruire les dossiers de candidature et financer les projets. Le financement fait appel au « 1 % patronal », à la **Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) et aux Fonds Européens (FE).**

ANRU
Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine

Ce qui est du ressort de l'accompagnement social et économique de la population relève désormais du droit commun ou est laissé à l'initiative des collectivités locales dans le contexte d'une décentralisation accrue qui leur reconnaît davantage de compétences.

Parallèlement, un important programme de revitalisation économique des zones prioritaires de la politique de la ville est adopté avec, en particulier, la création de 41 nouvelles ZFU et l'installation d'un Observatoire national des zones urbaines sensibles chargé d'évaluer l'efficacité des politiques suivies.

2005 : la consolidation des dispositifs du Plan Borloo.

L'ANRU reçoit 25 % de moyens supplémentaires ; 15 nouvelles ZFU sont créées, celles existantes sont étendues et prolongées jusque fin 2011.

En créant une politique du logement qui dépasse largement la gestion du bâti, en articulant une action sociale soutenue sur les dynamiques du tissu urbain, la politique de la ville inaugure et pérennise une approche sociale durable.

9 - Un hébergement précaire qui affronte la résurgence inattendue du sans-abrisme (1993-2006) : l'avènement de l'urgence sociale ou la tentation de l'humanitaire à domicile

Face à la dégradation de la situation sociale, mais aussi l'ouverture d'un espace de libre circulation en Europe, l'Etat met en place depuis 1984 des plans hivernaux d'hébergement d'urgence. A partir de 1987, ces campagnes deviennent permanentes et ciblent toujours davantage l'accueil et l'hébergement d'urgence. La mort dans la rue en 1985 et 1987 de plusieurs personnes, au cœur de l'hiver, renforce l'urgence saisonnière de ces réponses. C'est dans ce contexte que les premiers hébergements d'urgence, l'ouverture hivernale du métro à Paris ou encore d'un numéro dédié à l'hébergement d'urgence à Lyon, ont marqué les prémices de l'urgence sociale. Cependant, c'est l'hiver 1992-1993 qui marque le tournant en matière d'institutionnalisation de l'urgence sociale, en tant que politique sociale d'aide à l'échelle nationale, pour ceux qui sont appelés dès lors les SDF (Sans Domicile Fixe). C'est à cette époque que le Nouveau Code Pénal est voté, en abrogeant les délits de vagabondage et de mendicité qui ont été créés en 1810. La police ne pouvant plus arrêter les sans-abris, pour les « mettre à l'abri » dans des dépôts de mendicité, une dizaine de sans-abri a connu une mort par hypothermie pendant l'hiver 1992-1993. C'est pour répondre à cette urgence, qui a fait scandale, que le Samu-social de Paris (SSP) a ainsi ouvert le 22 novembre 1993, pour être pérennisé dans un statut officiel le 19 décembre 1994, en inaugurant ainsi la création d'un nouveau secteur du travail social : l'urgence sociale.

Ce secteur connaît depuis 1984 un développement qui bat au rythme des saisons et notamment du grand froid, dans le cadre des plans hivernaux. La création du RMI en 1988 a permis de croire en l'inutilité de ces derniers. Les circulaires annuelles évoquaient d'ailleurs la volonté de s'éloigner d'une logique saisonnière, au profit d'un politique annuelle. Toutefois la masse financière consacrée à ces plans a été progressivement réservée aux SDF, qui ont toujours davantage fait

Hébergement, logement et accompagnement...

l'objet de plans hivernaux, alors que le reste de la population bénéficiait davantage de politiques pérennes (RMI, droit au logement, Couverture Maladie Universelle, etc.). L'accueil et l'hébergement d'urgence des sans-abri sont donc devenus les composantes prédominantes de ces plans hiver, jusqu'à aujourd'hui. Ainsi, l'urgence sociale annonce un fonctionnement toute l'année mais prévoit un renforcement du dispositif pour « faire face aux périodes de grand froid ». La logique de mise à disposition de places d'hébergement dépend alors de la gravité des conditions météorologiques. Chaque année jusqu'en 2012, avant l'hiver, le ministère de référence concevait une circulaire qu'il adresse aux préfets. Le texte donne un cadre en ce qui concerne les mesures adéquates (ouvertures de places supplémentaires, recours aux hôtels, obligation de prévenir les secours en cas de refus de prise en charge, augmentation de la capacité de réponses du 115, ouverture de lieux d'accueil la nuit, renforcement des maraudes, information en temps réel du ministère, etc.). Chaque année voit se décliner des orientations spécifiques, en fonction des questions du moment. En annexe, la règle d'ouverture de places supplémentaires est rappelée, selon une échelle de niveaux de 1 à 3 : le niveau 1 correspond à une température positive le jour et comprise entre 0 et -5°C la nuit ; le niveau 2 correspond à une température négative et le jour et comprise entre -5°C et -10°C la nuit ; le niveau 3 correspond à une température négative le jour et inférieure à -10°C la nuit. Chaque région publie son plan qui permet de rappeler les ressources institutionnelles locales responsables du suivi et des moyens de transmettre l'information (fiche de suivi, etc.). Chaque département possède d'un comité de pilotage pour suivre et mettre en place les réponses adaptées au plan grand froid.

A l'origine, les dispositifs relevant de l'urgence sociale se distinguait des accompagnements menés par les CHRS, du fait qu'ils proposent des prises en charge « à bas seuil d'exigence » : « *L'urgence sociale qualifie toutes les opérations entreprises comme des sauvetages, lorsque la personne est considérée comme une victime en perdition et que sa vie semble en danger, à court ou à moyen terme*[12]. » Ils se distinguent aussi des CHRS par le faible encadrement juridique dont ils disposent pour se développer. Progressivement, une palette de dispositifs complémentaires est créée :

- Le dispositif de veille sociale : les Services d'Accueil et d'Orientation[11] (SAO), le 115, les équipes mobiles de type SAMU social, les accueils de jour ou de nuit sans hébergement.

- L'accueil d'urgence : Centres d'Hébergement d'Urgence (CHU).

- Les maisons-relais et résidences accueil, qualifiées de logements adaptés ou intermédiaires.

- Les Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA).

- Le 115 :

Le 115 est un numéro vert (gratuit) à l'échelle national décliné dans chaque département. Ce dispositif constitue l'un des piliers de la veille sociale. Il est défini par 4 sources officielles. La circulaire initiale en date du 30 mai 1997 instaure le 115 en tant que numéro d'urgence à 3 chiffres et propose en annexe un bref cahier des charges. Les articles L.345-2 et L.345-2-1 du CASF définissent le cadre légal de la veille sociale : « *Dans chaque département est mis en place, sous l'autorité du représentant de l'Etat, un dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état. Ce dispositif fonctionne sans interruption et peut être saisi par toute personne, organisme ou collectivité. Les établissements (…) informent en temps réel de leurs places vacantes le représentant de l'Etat qui répartit en conséquence les personnes recueillies.* » Aussi, la loi n°98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions, généralise leur existence à l'ensemble du territoire (dispositif qui n'existait que dans quelques départements depuis 1997) et rend obligatoire la mise à disposition des places d'hébergement vacantes à ce dernier. Enfin, les circulaires publiées chaque année au moment de chaque plan hivernal précisent les moyens supplémentaires alloués. Le 115 assure une mission d'accueil, d'écoute et d'information, d'évaluation et d'orientation, notamment vers l'hébergement, de contribution à l'observation sociale, en termes de connaissance et d'alerte. Après diagnostic, les écoutants orientent les appelants vers les hébergements, et peuvent également les informer sur l'accès aux droits, aux soins, à l'hygiène, à l'aide alimentaire, etc.

Cette plate-forme téléphonique est soumise à une forte tension entre l'offre limitée et la demande illimitée, et présente une importante hétérogénéité des pratiques, comme l'affirme le « Guide des pratiques en téléphonie sociale-115 », FNARS Aquitaine et Poitou-Charentes, 2007 :

11 - Les SAO sont à distingués des SIAO (Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation) qui ont été créés en 2010. Ces derniers sont évoqués plus loin dans le texte.

12 - Xavier Emmanuelli et Clémentine Frémontier, La fracture sociale, PUF, Que sais-je ?, 2002.

Hébergement, logement et accompagnement...

« Premier maillon de la chaîne de l'accueil pour l'appelant, le 115 ne peut actuellement (dans certains lieux) remplir réellement, professionnellement et humainement son rôle. Certes, nos pratiques ne sont pas similaires, elles changent en fonction des départements (leur taille, rural/urbain, etc.) ainsi que des moyens alloués au 115. Mais, tous les participants ont été unanimes sur un point, "d'une façon générale, on manque atrocement de places d'hébergement pour accueillir les personnes à la rue. Ceci est surtout valable pour l'accueil des familles, des femmes, seules ou avec enfants" ». La principale difficulté des 115 est de devoir faire face à un effet guichet, certes virtuel, mais qui soumet les gestionnaires à devoir répondre toujours davantage à une demande exponentielle, notamment en matière d'hébergement. Cette offre toujours croissante est à mettre en perspective avec la fréquente absence de visibilité et même de contrôle sur l'offre départementale en la matière. Selon les résultats du rapport 2012 de l'observatoire national des 115[13], les demandes d'hébergement au numéro d'appel d'urgence ont augmenté de 30 % entre janvier et décembre 2012 dans les 37 départements « sentinelles » (dont 1 en Ile-de-France). Si les proportions varient d'un territoire à l'autre, le constat global est préoccupant : 64 % des demandes n'ont pas donné lieu à un hébergement, principalement faute de places. Et, en un an, l'absence d'attribution a augmenté de 41 %. Preuve de la poursuite d'une régulation « au thermomètre », le nombre d'attributions a été plus élevé en février (62 %), lors du déclenchement des plans « grand froid ». Le rapport annuel met également l'accent sur la hausse des demandes de familles, parmi les personnes qui sollicitent le 115. Pour la première fois, elles sont les plus nombreuses : elles représentent 46 % des demandes, contre 37 % pour les hommes seuls, 9 % pour les femmes seules, 6 % pour les couples sans enfant et 3 % pour les groupes d'adultes sans enfants. Entre janvier et décembre, les appels de familles ont progressé de 48 %, soit plus de 10 000 demandes supplémentaires. Les familles sont celles qui sont les plus touchées par le manque de places : leurs sollicitations représentent 52 % de celles qui n'ont pas donné lieu à un hébergement (+ 53 % de janvier à décembre). Le constat est, encore une fois, sans appel : « Le 115 ne peut plus remplir ses missions d'urgence sociale. » Dans 58 % des cas, les familles sont hébergées à l'hôtel, une solution de mise à l'abri qui n'offre pas d'accompagnement et les laisse dans des situations « qui entretiennent leur précarité ».

- Les accueils de jour :

Les accueils de jour prennent des appellations et des formes différentes, selon le contexte local. Ces structures sont très peu évoquées dans les différents textes. La loi n°98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions reconnaît officiellement leur existence et a rattaché les accueils de jour à la veille, en les reconnaissant comme des établissements relevant de l'aide sociale qui, avec la loi du 2 janvier 2002, doivent intégrer la place centrale de l'usager et de son parcours personnel. Ces espaces d'accueil, d'écoute et d'orientation s'adressent aux personnes à la rue et leur proposent des services « de base » (café, douche, lessive, consigne, vestiaire, etc.). Depuis leur début, ces institutions proposent un accueil à « bas seuil d'exigence » et inconditionnel. L'accueil est gratuit. Au-delà des besoins vitaux, les accueils de jour assurent parfois en hiver une mise à l'abri, et proposent de plus en plus un accompagnement social. Au fil du temps, certains ont aussi tendance à se spécialiser dans un accueil spécifique (femmes, personnes de plus de 50 ans, etc.). Les centres d'accueil de jour peuvent mettre en place des activités collectives. Les accueillants se trouvent aujourd'hui à la croisée de quatre fonctions : un accueil qui garantit des prestations de base, un accès aux soins, une prise en compte collective d'un groupe informel sans cesse renouvelé et un accompagnement personnalisé ; c'est-à-dire à la jonction de l'humanitaire, de la santé, de l'animation et du travail social.

Foyer pour sans abris © DRIEA/Gauthier

- Le SAMU Social :

Il n'existe aucun cadre juridique qui définit le cadre des missions du SAMU Social, mais une charte nationale. Le modèle de référence est l'institution parisienne ouverte le 22 novembre 1993, le Samusocial de Paris, et pérennisée dans un statut officiel en tant que GIP (Groupement d'Intérêt Public) le 19 décembre 1994, par Xavier Emmanuelli. L'objectif de ces équipes (EMA- Equipes Mobiles d'Aide) est d'aller au-devant de ceux qui ne demandent plus rien. La mort dans la rue, la pauvreté, la solitude, la faim, la maladie, etc., sont perçues comme des souffrances qui enferment les individus dehors et empêchent ceux qui deviennent progressivement des « Naufragés » à demander de l'aide. Les véhicules sillonnent ainsi les rues la nuit à la recherche de ces « exclus des exclus ». Les véhicules peuvent ainsi « marauder » au hasard, se rendre à des rendez-vous fixer par le 115 dans l'optique d'un hébergement ou surveiller la situation d'une personne signalée par un riverain au 115. A Paris, un chauffeur, une infirmière et un travailleur social composent l'équipage,

13 - Porté par la FNARS (Fédération Nationale des Associations de Réinsertion Sociale).

Hébergement, logement et accompagnement...

parfois aidé d'un bénévole. De 4 véhicules l'été à 15 en hiver peuvent parcourir la capitale de jour et de nuit. Le modèle parisien articule étroitement le médicosocial, qui se met en œuvre par les professionnels des EMA et par l'acronyme de référence qui fait référence à l'urgence médicale. Ce dispositif s'inscrit historiquement dans la théorie de la désocialisation qui amène à considérer les SDF comme des individus qui ont perdu la plupart de leurs repères sociaux (individuels, collectifs, relationnels, spatio-temporels et forment un groupe à part. Certains évoquent aussi des êtres qui n'ont plus conscience de leur moi.

Le modèle parisien n'est jamais égalé dans les autres villes françaises. Les différences sont très souvent criantes, dans les moyens mis en œuvre mais aussi dans les approches théoriques. Certaines équipes ne fonctionnent qu'avec des bénévoles, d'autres n'ouvrent que l'hiver ou toute l'année mais certains soirs de la semaine uniquement. Les orientations médicales ne sont pas la norme en dehors de Paris. Les points communs de tous ces acteurs sont de distribuer des biens alimentaires (soupes, café) et parfois de l'équipement de base (couvertures de survie et duvets). Les modalités d'actions ne sont donc pas normalisées et restent particulièrement hétérogènes. La Croix rouge s'affirme aujourd'hui comme l'un des acteurs majeurs de la veille et de l'urgence sociale en France. L'association gère plus de 80% des SAMU Sociaux, aide plus d'1 million de personnes aidées chaque année, dispose de plus de 30 000 bénévoles, 2 500 salariés, 112 dispositifs de Samu social dans 60 départements, a en responsabilité directe gère directement la gestion du 115 dans 7 départements.

- CHU :

Aucun texte de référence ne formalise spécifiquement ces dispositifs. Lors de leur création, les CHU ouvraient uniquement la nuit. Le principe est d'offrir un hébergement anonyme d'une durée qui peut varier d'une à quelques nuits. Selon la circulaire du 18 décembre 2009, les personnes en situation illégale, par rapport au droit de séjour doivent avoir accès au CHU. Le service, relevant de l'urgence, est minimal dans une logique de mise à l'abri et de restauration. A l'origine, les CHU ne bénéficiaient pas d'une labellisation comme les CHRS ni des mêmes conditions d'ouverture et de financement pérennes. En période hivernale, le nombre de places peut être augmenté. Suite aux récentes évolutions juridiques, que nous présenterons dans le chapitre suivant, les CHU sont tenus d'ouvrir le jour et ne peuvent plus en théorie remettre à la rue leurs hébergés. Cette évolution s'inscrit dans un processus qui amène ces structures à questionner la convergence avec le modèle statutaire et fonctionnel du CHRS. Dans les faits, le mode de fonctionnement initial sur le mode urgentiste peut demeurer, jusqu'à pour certains sans centres fermer le jour ; sans qu'il soit aisé d'en connaître précisément le nombre au niveau national. Cependant, en Ile-de-France la grande majorité des centres sont ouverts 24 heures sur 24. Le CHU avait été mis en place en réaction à l'approche historique du CHRS, qui imposait un projet de réinsertion comme condition à l'hébergement. L'enjeu est de proposer à ceux qui ont besoin d'une grande porosité entre la rue et l'hébergement, de pouvoir naviguer de manière fluide entre ces deux univers. L'urgence sociale doit faciliter ce passage, nécessairement fait d'allers et retours. Ainsi considéré, le CHU propose davantage une intégration, notamment à un groupe d'hébergés, qu'un accompagnement vers une insertion.

Centre hébergement (94) © DRIHL

En 2005, l'Etat édite un premier référentiel qui présente l'ensemble des dispositifs et des prestations fournis par ce nouveau secteur du travail social qui est désormais nommé le secteur AHI (Accueil Hébergement Insertion). Pourtant, ces dispositifs interrogent depuis leur création, car ils reposent sur une logique de traitement en urgence d'une problématique sociale qui se caractérise avant tout par la chronicité de la situation sociale de ses usagers. Au fil des années, les critiques se sont radicalisées : l'insuffisance du nombre de places d'hébergement ; l'offre qui oscille en fonction du froid, dans le cadre des plans hivernaux qui prévoient l'augmentation progressive du nombre de places en fonction de la chute de la température ; jusqu'à l'ouverture de gymnases le cas échéant ; la fermeture chaque matin des CHU qui provoque la remise à la rue des SDF ; le faible taux de réponses du 115 ; l'errance institutionnelle imposée aux SDF qui se voient « baladés » aléatoirement de centre en centre. Le coût important d'un secteur jugé trop inefficace a également été jugé trop important au regard de son efficacité, notamment par rapport aux autres pays européens (Cf. le rapport de Julien Damon de 2008 intitulé « Les politiques de prise en charge des sans-abri dans l'Union européene »). La France est le pays européen qui consacre le plus d'argent pour les démunis : 1,117 milliards d'euros au budget 2009, contre 690 millions en 2001. C'est en 2006 qu'une contestation militante a fait basculer l'AHI dans une série de réformes qui, contre toute attente, a durablement touché également le logement, en créant une synergie inédite entre ces deux secteurs auparavant distincts.

Hébergement, logement et accompagnement...

10 - Le développement inédit d'une synergie politique historique (2007-2009) : la fin du « Grand Partage » entre hébergement et logement

Le 16 novembre 2006, Augustin Legrand, Pascal Oumakhlouf et Ronan Dénécé créent l'association « Les enfants de Don Quichotte », présidée par Jean-Baptiste Legrand, pour dénoncer les limites de l'urgence sociale. Dans la nuit du 15 au 16 décembre 2006, les militants installent quelques 200 tentes sur les berges du Canal Saint-Martin à Paris. Le soutien médiatique en pleine période hivernale, la présence sur place de centaines de SDF, de militants et de personnalités, permettent de créer un rapport de force avec le pouvoir politique et administratif. Le résultat de ce conflit a été de révolutionner le droit lié à l'hébergement, y compris pour les CHRS mais aussi du droit au logement, en créant un Droit Opposable Au Logement (DALO). Cependant, la France a connu une montée en charge progressive du droit au logement, en passant de la reconnaissance du principe, de son énoncé et de sa mise en œuvre :

- La loi n°82-526, dite Quilliot, du 22 juin 1982 : « Le droit à l'habitat est fondamental ». En instaurant le droit à l'habitat, ce texte affirme que le rapport locatif relève, comme la propriété, d'un droit.

- La loi n°89-462, dite Mermaz, du 6 juillet 1989 : « Le droit au logement est un droit fondamental ». En dépassant l'affirmation d'un droit à d'habitat, ce texte affirme pour la première fois celle d'un droit au logement.

- La loi n° 90-449, dite Besson, du 31 mai 1990, consacre le principe du droit au logement dans son article premier et vise sa mise en œuvre. Cette loi inaugure également le Fond de Solidarité pour le Logement (FSL) qui concourt à la mise en œuvre du droit au logement sur le territoire départemental.

Par la suite, le relais a été pris par l'expertise publique, notamment par le Haut Comité pour le logement des personnes défavorisées, entre 1995 et 2003. Dans son 9ème rapport de 2003 (p. 5), le comité demande la mise en place d'un DALO. Enfin, la campagne électorale de 2006 permet à Nicolas Sarkozy de promettre la création d'un DALO.

Il est tout à fait remarquable qu'une mobilisation initiée sur la question de l'hébergement social, dans le cadre de l'urgence sociale, aboutisse à une avancée historique sur le plan des politiques du logement social. Au cœur de ce processus, il est possible de retrouver la même logique politico-médiatique initiée en 1954 par l'Abbé Pierre, qui pousse à l'action collective mais sur le coup de l'émotion. Avant de créer le DALO, la mobilisation des Don Quichotte a amené le Gouvernement à passer par la voie administrative pour commencer à modifier les contours de l'hébergement social. Le 8 janvier 2007, Jean-Louis Borloo et Catherine Vautrin publient le Plan d'Action Renforcé en direction des personnes Sans Abri (PARSA) qui transforme des places d'hébergement d'urgence en places ouvertes 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ; celles-ci prennent alors le nom de places de stabilisation. Certains Centres de Stabilisation (CS) ont alors obtenus le statut de CHRS, contrairement à d'autres qui ont conservé celui réservé aux CHU.

5

- Les Centres de Stabilisation :

La stabilisation implique un fonctionnement 24 heures sur 24, qui offre aux hébergés des espaces privatifs, accompagnés par des travailleurs sociaux, dans le cadre d'une durée non limitée. La moitié des CS ne bénéficient pas d'un statut juridique de CHRS qui offre un financement par dotation globale, un droit d'ouverture et un financement pérennes. L'objectif de la prise en charge est de permettre aux hébergés de sortir du cercle infernal de la rue et de l'hébergement d'urgence, qui ne permet pas de se poser et de faire éventuellement émerger un projet d'accompagnement. La réussite de la stabilisation passe aussi par la reconfiguration des espaces pour permettre des chambres privatives et des espaces collectifs chaleureux, comme l'a permis le Plan d'humanisation du Grand chantier prioritaire définit par la Circulaire du 22 février 2008 relative à la mise en œuvre du grand chantier prioritaire 2008-2012 pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans-abri. Finalement, la limite de la stabilisation est liée à sa spécificité : il faut que l'accueil reste à moyen terme, et en complémentarité avec d'autres institutions, afin d'éviter le piège de l'asile social. Alors, la question du partenariat devient cruciale, surtout lorsque l'on cherche à faire admettre ailleurs une personne dont la socialisation demeure lourdement déterminée par une pathologie mentale, une dépendance ou un handicap.

La loi n°2007-290 du 5 mars 2007, instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale, est une étape cruciale en France en matière de politique du logement et l'hébergement, pour au moins deux raisons :

- La double création simultanée d'un Droit A l'Hébergement Opposable (DAHO) et d'un Droit Au Logement Opposable : Le principe est que toute personne qui a effectué une demande d'hébergement ou de logement et qui n'a pas reçu de proposition adaptée à sa demande, c'est-à-dire tenant compte de ses besoins et capacités, peut saisir une commission de médiation dans son département, puis exercer, dans certains cas, un recours devant le tribunal administratif au titre du DAHO et du DALO.

Hébergement, logement et accompagnement...

- L'article 4 qui définit le principe de continuité de la prise en charge : « Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation. »

6

- Mode d'emploi DLS (Demande de Logement Social) :

Toute personne qui souhaite obtenir un logement d'Habitation à Loyer Modéré (HLM) doit faire enregistrer sa demande auprès d'un service d'enregistrement. Un seul formulaire doit être déposé dans un même département (ou, en Île-de-France dans la région), y compris si le demandeur formule plusieurs souhaits de communes en choix de relogement. Aucun frais de dossier n'est réclamé lors de la demande de logement, ni lors de la signature du bail.

Pièces à fournir pour l'inscription de la demande

- Formulaire cerfa n°14069*02 rempli.

- Copie d'une pièce d'identité du demandeur et, si vous êtes étranger, un document attestant de la régularité du séjour en France.

Dépôt de la demande :

Le formulaire doit être déposé dans un service qui enregistre les demandes :

- Soit auprès d'un bailleur social.

- Soit auprès de la mairie, si celle-ci est service d'enregistrement

- Soit auprès du Comité Interprofessionnel du Logement (CIL) d'Action logement, si vous êtes salarié d'une entreprise cotisante au 1% logement. Pour le savoir, il convient de se renseigner auprès de son employeur. Notons que peu de CIL sont enregistreurs de la demande et que peu d'entre eux délivrent le numéro unique ; le plus souvent, la demande est conservée en interne en vue d'une éventuelle proposition sur des logements gérés par le 1%.

Enregistrement de la demande :

L'enregistrement de la demande donne lieu à la délivrance :

- D'un numéro d'enregistrement appelé numéro unique.

- Et d'une attestation d'enregistrement.

À noter : *l'enregistrement de la demande est clairement distinct de la phase d'instruction qui nécessite des pièces justificatives supplémentaires, fixées par l'arrêté du 14 juin 2010.*

Remise d'une attestation d'enregistrement :

L'attestation d'enregistrement est remise au candidat sur place ou est envoyée dans un délai maximum d'un mois à l'adresse indiquée sur le formulaire. Cette attestation mentionne notamment :

- Le numéro d'enregistrement de la demande du candidat.

- La date du dépôt de la première demande ou du renouvellement de cette demande.

- Le délai à partir duquel le candidat peut saisir une commission de médiation en l'absence de proposition de logement.

Une annexe à l'attestation indique les pièces justificatives qui doivent être produites lors de l'instruction de la demande et les pièces justificatives complémentaires qui pourront être demandées par le service instructeur, ainsi que la liste des bailleurs ayant du patrimoine sur les communes inscrites en souhaits de relogement dans la DLS.

Constitution d'un dossier :

Le candidat doit constituer un dossier, dans le cadre d'une pré-instruction ou d'une instruction de sa demande, contenant :

- Une copie des pièces justificatives obligatoires mentionnées dans l'annexe à l'attestation d'enregistrement. Les pièces complémentaires sont à fournir en fonction des situations individuelles particulières.

- Et une copie de son numéro d'enregistrement.

Le demandeur de logement peut également se faire connaître auprès des services logements des communes de son choix de relogement, en communiquant son attestation de demandeur de logement social et quelques pièces clés de son dossier.

Dépôt du dossier complet :

Ce dossier est à déposer :

- Auprès de l'organisme HLM du département, en fonction de la demande adressée par ses soins au candidat dans le cadre d'une pré-instruction ou d'une instruction d'un logement, où le candidat souhaite résider les coordonnées peuvent être obtenues sur leur site internet ou après de la mairie).

- Ou à la mairie en fonction de la demande adressée par le candidat

Hébergement, logement et accompagnement...

dans le cadre d'une pré-instruction ou instruction en vue de l'attribution d'un logement.

- Ou auprès du service social de son administration, s'il est fonctionnaire de l'Etat, en fonction de la demande adressée par les soins du candidat dans le cadre d'une pré-instruction ou instruction en vue de l'attribution d'un logement.

- Ou auprès de son employeur, s'il est salarié d'une entreprise du secteur privé (autre qu'agricole) de plus de 20 personnes. Pour le savoir, il convient de se renseigner auprès de son employeur ou de son comité d'entreprise.

Instruction de la demande

Les dossiers des candidats sont examinés en commission d'attribution. Cette commission attribue les logements HLM en priorité aux demandeurs suivants :

- De personnes en situation de handicap ou de familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap.

- De personnes mal logées, défavorisées ou rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence.

- De personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition.

- De personnes mal logées reprenant une activité après une période de chômage de longue durée.

- De personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité justifiant de violences au sein du couple ou entre les partenaires, sans que la circonstance que le conjoint ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité bénéficie d'un contrat de location au titre du logement occupé par le couple puisse y faire obstacle. Cette situation est attestée par une décision du juge prise en application de l'article 257 du code civil ou par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales.

- Décisions :

Le délai d'attente, calculé à partir de la première demande de logement dans le département, varie d'un département à l'autre en fonction notamment de l'importance et de la nature des demandes par localité et de l'offre. Lorsque le demandeur reçoit une proposition de logement, il dispose d'un délai maximum de 10 jours pour accepter ou refuser l'offre de logement. Lorsqu'en revanche la demande de logement n'a pas été acceptée, la décision de refus est notifiée par écrit au candidat. Ce dernier n'a pas la possibilité de saisir une commission de médiation. Si le demandeur n'a pas reçu d'offre de logement au bout d'un délai plus ou moins long fixé par chaque préfet, il peut saisir gratuitement une commission de médiation pour faire valoir son droit à un logement.

- Renouvellement de la demande :

Les demandes de logement qui ne sont pas encore satisfaites doivent être renouvelées tous les ans. Ce renouvellement peut se faire auprès d'un service d'enregistrement, éventuellement celui qui a procédé à la création de la demande ou sur un site dédié. Deux mois avant la date anniversaire de la date du dépôt de la demande, le gestionnaire local du système national d'enregistrement (distinct du service qui a réceptionné la demande) notifie au candidat que le délai va expirer et qu'il doit la renouveler. Les demandes non renouvelées sont automatiquement annulées un mois après la date anniversaire. Le candidat qui souhaite toutefois obtenir un logement social devra alors recommencer toute la procédure pour enregistrer sa demande de logement et obtenir à nouveau un numéro d'enregistrement. L'ancienneté de la demande débutera à la date de dépôt de la nouvelle demande.

- Radiation de la demande :

La radiation de la demande intervient pour l'un des motifs suivants :

- Attribution d'un logement social au demandeur ; l'organisme qui a attribué le logement procède à la radiation dès la signature du bail.

- Renonciation du demandeur adressée par écrit à l'un des services d'enregistrement, qui procède sans délai à la radiation.

- Absence de réponse du demandeur à un courrier envoyé à la dernière adresse indiquée par l'intéressé ; le service expéditeur du courrier, après en avoir avisé l'intéressé, procède à la radiation un mois après cet avertissement.

- Irrecevabilité de la demande au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social, prononcée par la commission d'attribution d'un organisme bailleur ; l'organisme bailleur, après en avoir avisé l'intéressé, procède à la radiation un mois après cet avertissement.

- Absence de renouvellement de la demande dans le délai imparti par la lettre de notification adressée au demandeur. La radiation est effectuée 1 mois après.

- L'avertissement mentionné au 2ème et 3ème point, ci-dessus, est effectué par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen permettant d'attester de la remise.

Hébergement, logement et accompagnement...

7

- Les Accords Collectifs Départementaux (ACD) :

Les ACD sont un des dispositifs de mise en œuvre du Plan Départemental d'actions pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD), présenté plus avant dans ce document. Institués par la loi, ils sont signés dans chaque département entre le Préfet de département, chaque organisme bailleur détendant du patrimoine de logement social, et éventuellement des collectivités locales ou le conseil général. Ils ont pour objet de fixer, pour une durée de 3 ans, des objectifs de relogement à chaque bailleur, de ménages « mal logés » associés à des ressources faibles ; et ce en respectant l'équilibre social des quartiers et du patrimoine des bailleurs. Chaque contingent réservataire de logements (Etat, bailleurs, Action Logement, collectivités) participe à la mise en œuvre de ces ACD. Les ACD permettent donc de reloger des ménages à faibles ressources (catégories de ménages dont les caractéristiques quant au « mal logement » peuvent varier d'un département à l'autre) de manière organisée, avant que ces ménages ne déposent un recours au titre du DALO.

8

- Droit A l'Hébergement Opposable (DAHO) / Droit Au Logement Opposable (DALO) :

Les personnes concernées :

Le recours devant une commission de médiation est ouvert aux personnes qui se trouvent dans l'une des situations suivantes :

- Menacées d'expulsion sans relogement.

- Hébergées dans une structure d'hébergement ou une Résidence Hôtelière à Vocation Sociale (RHVS) de façon continue depuis plus de 6 mois ou logées temporairement dans un logement de transition ou un logement-foyer depuis plus de 18 mois.

- Logées dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux.

- Logées dans un logement ne présentant pas d'éléments d'équipement et de confort exigés (absence de chauffage, d'eau potable, etc.), à condition d'avoir à sa charge au moins un enfant mineur ou une personne handicapée ou de présenter soi-même un handicap.

- Logées dans un logement suroccupé, à condition d'avoir à sa charge au moins un enfant mineur ou une personne handicapée ou de présenter soi-même un handicap. La situation de suroccupation est définie par l'article D 542-14 du code de la sécurité sociale, soit une surface inférieure à 16m^2 pour 2 personnes, augmentée de 9m^2 par personne en plus dans la limite de 70m^2 pour 8 personnes et plus.

- Demandeur d'un logement social depuis un délai supérieur au délai anormalement long (délai qui varie d'un département à l'autre) sans avoir reçu de proposition adaptée à ses besoins et capacités à l'issue de ce délai.

Conditions pour saisir la commission de médiation :

Pour pouvoir saisir une commission de médiation, le demandeur doit remplir les conditions suivantes :

- Etre de nationalité française ou disposer d'un droit ou d'un titre de séjour en cours de validité.

- Ne pas être en mesure d'accéder par ses propres moyens à un logement décent et indépendant ou de s'y maintenir. Le requérant doit notamment être suffisamment autonome pour pouvoir accéder au logement.

- Avoir entrepris préalablement au dépôt du recours des démarches d'accès au logement.

- Répondre aux conditions réglementaires d'accès à un logement social et notamment pour la régularité du séjour de toutes les personnes majeures inscrites sur la demande de logement social.

- Etre de bonne foi.

- Ne pas avoir saisi concomitamment une autre commission de médiation.

Recours devant une commission de médiation :

- La commission de médiation doit être saisie au moyen du formulaire CERFA n°13940*01. Celui-ci peut être retiré dans une préfecture, une DCS, en mairie ou téléchargeable sur Internet.

- Le formulaire doit être daté et signé par le requérant et être accompagné des pièces justificatives mentionnées sur la notice d'accompagnement. A l'occasion de l'instruction du dossier, des pièces complémentaires permettant de préciser la situation du requérant peuvent être demandées.

- Le dossier doit être envoyé ou déposé au secrétariat de la commission de médiation, dont les coordonnées sont communicables en préfecture et figurent sur le site internet de chaque préfecture.

- La réception du dossier donne lieu à la délivrance d'un accusé de réception dont la date donne le point de départ du délai laissé à la commission pour se prononcer sur le caractère prioritaire et urgent de la demande.

- Pour présenter le recours, le demandeur peut se faire assister par un travailleur social ou par une association agréée. Il convient de se

Hébergement, logement et accompagnement...

renseigner auprès de la préfecture pour connaître la liste des associations agréées dans son département.

Traitement du dossier par la commission :

- La commission de médiation émet un avis sur le caractère prioritaire et urgent de la demande en tenant compte des critères invoqués par le requérant dans sa demande, des besoins et capacités du demandeur et de l'urgence de la situation. Elle apprécie dans son analyse les critères suivants : taille et composition du foyer, état de santé et aptitudes physiques ou handicaps des personnes qui vivront dans le foyer, localisation des lieux de travail ou d'activité et disponibilité des moyens de transport, proximité des équipements et services nécessaires à leurs besoins, caractéristiques du logement actuel et parcours d'accès au logement du requérant, etc.

- La commission de médiation rend sa décision dans un délai de 3 ou 6 mois selon les départements à compter de la date de l'accusé de réception et la notifie au demandeur en précisant les motifs d'attribution ou de refus. En Île-de-France, les commissions de médiation disposent jusqu'au 31 décembre 2014, de 6 mois pour rendre leur décision.

- Le requérant peut contester la décision de la commission de médiation par un recours gracieux dans un délai de deux mois à compter de sa notification.

- Elle lui indique qu'en cas de refus d'une proposition de logement adaptée à ses besoins et capacités, il pourra perdre le bénéfice de la décision le reconnaissant prioritaire et devant être logé en urgence.

- Elle transmet au Préfet la liste des requérants reconnus prioritaires et devant être relogés en urgence. Il revient à ce dernier de fixer les caractéristiques que doit avoir le logement.

À compter de la décision de la commission de médiation, le préfet dispose d'un délai de 3 ou 6 mois selon les départements pour faire des propositions de logement adaptées aux besoins et capacités du demandeur. Passé ce délai, le demandeur qui n'a pas reçu de proposition adaptée peut exercer un recours devant le tribunal administratif.

Recours devant le tribunal administratif :

Le demandeur doit exercer son recours dans un délai maximum de 4 mois à compter de la fin du délai laissé au préfet pour faire ses propositions de logement. Pour être recevable, le recours doit être accompagné de la décision de la commission de médiation reconnaissant le demandeur comme étant prioritaire et devant être logé en urgence. Pour présenter le recours devant le tribunal administratif, le demandeur peut également se faire assister par un avocat ou un travailleur social ou par une association agréée.

Délai de réponse du tribunal administratif :

Le tribunal administratif dispose d'un délai de 2 mois à compter de sa saisine pour se prononcer. Il peut ordonner au ministère chargé du logement de loger le demandeur dès lors qu'il constate qu'il a été désigné par une commission de médiation comme étant prioritaire et devant être logé en urgence, et qu'il n'a pas obtenu de logement tenant compte de ses besoins et capacités. Cette injonction peut être assortie d'une astreinte dont le montant est déterminé en fonction du loyer moyen du type de logement considéré comme adapté aux besoins du demandeur par la commission de médiation. Cette astreinte n'est pas versée au demandeur mais au fond national d'accompagnent vers et dans le logement.

Après la création du DALO, la mobilisation en faveur de l'hébergement et du logement social ne faiblit pas. C'est dans ce contexte que le « rapport Pinte » est publié le 29 janvier 2008. C'est sur la base de ses recommandations qu'est publiée la circulaire n°2008-5279 du 22 février 2008 présentant les modalités du « Grand chantier prioritaire 2008-2012 pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans abri ». Alain Régnier est nommé le 12 février 2008 préfet délégué général pour la coordination des politiques de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées et une enveloppe de 250 millions d'euros est débloquée pour le financement de l'hébergement et pour la résorption de l'habitat indigne (chiffre donné dans la circulaire). Le Grand chantier repose sur 3 axes : Ne plus condamner les personnes à la rue ; Offrir des solutions adaptées à tous ceux qui veulent sortir de la rue ; donner plus de moyens pour appliquer la loi DALO.

Ces 3 axes sont déclinés en 6 chantiers prioritaires :

- La généralisation de la prévention des expulsions locatives, avec incitation à la mise en place des commissions de prévention des expulsions locatives et à la réalisation d'une enquête sociale avant décision de recours à la force publique. C'est le 29 juillet 2008 qu'un décret est venu mettre en place ces commissions à l'échelle départementale par le Décret relatif à la commission spécialisée de coordination des actions de prévention des expulsions locatives.

- Le renforcement de la lutte contre l'habitat indigne, avec l'objectif de porter à 15 000 le nombre de logements traités en 2008.

- La prévention de l'errance à la sortie d'établissements de soins, avec mise en place de groupes de travail.

- Le renforcement de l'humanisation et de la rénovation des centres

Hébergement, logement et accompagnement...

d'hébergement, avec demande de l'établissement d'un plan d'humanisation des centres pour la fin du mois de mai 2008.

- L'incitation à la mobilisation des contingents en faveur des personnes déclarées prioritaires par les commissions de médiation DALO.

- L'incitation forte à la réalisation effective de l'objectif des plans de cohésion sociale et PARSA : 20 000 logements très sociaux par an et 9 000 places de maisons relais avant la fin de la période 2008- 2012.

La loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (MOLLE) renforce l'affirmation des droits liés à l'hébergement. Dans un premier temps, l'article 73 transfère le principe de continuité (définit initialement dans l'article 4 du DALO) dans l'article 345-2-3 du code de l'action sociale et des familles. De plus, elle affirme de manière inédite le principe de prise en charge inconditionnelle, qui est intégré dans l'article 345-2-2 du code de l'action sociale et des familles : « *Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence. Cet hébergement d'urgence doit lui permettre, dans des conditions d'accueil conformes à la dignité de la personne humaine, de bénéficier de prestations assurant le gîte, le couvert et l'hygiène, une première évaluation médicale, psychique et sociale, réalisée au sein de la structure d'hébergement ou, par convention, par des professionnels ou des organismes extérieurs et d'être orientée vers tout professionnel ou toute structure susceptibles de lui apporter l'aide justifiée par son état, notamment un centre d'hébergement et de réinsertion sociale, un hébergement de stabilisation, une pension de famille, un logement-foyer, un établissement pour personnes âgées dépendantes, un lit halte soins santé ou un service hospitalier.* »

Par ailleurs, cette loi prévoit dans son article 69, l'élaboration de Plans Départementaux d'Accueil, d'Hébergement et d'Insertion des personnes sans domicile (PDAHI), inclus dans le plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées. En l'Île-de-France, un Plan Régional d'Accueil, d'Hébergement et d'Insertion des personnes sans domicile (PRAHI) est également élaboré pour assurer la cohérence entre les plans départementaux et la coordination de leur application. Ce PRAHI doit permettre notamment la mise en œuvre effective du dispositif régional de veille sociale unique prévu par l'article 72.

Enfin, les personnes en situation irrégulière peuvent bénéficier du dispositif d'hébergement, comme le rappellent les tribunaux administratifs[14] : « *(. . .) ils ont également vocation à bénéficier du dispositif de veille sociale prévu par l'article L.345-2 du CASF, lequel peut conduire à leur admission dans un CHU ou un CHRS y compris après le rejet de leur demande d'asile dès lors que ces dernières dispositions ne subordonnent pas leur bénéfice à la régularité du séjour des intéressés* ».

9

- Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) :

Le FSL a été créé par la loi Besson. Sa gestion est confiée au Conseil général depuis le 1er janvier 2005 dans le cadre de la loi n° 2004-809 du 13 août 2004, alors que le FSL était antérieurement copiloté et cofinancé à parité par l'État et le département. Le FSL constitue un outil du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD).

Ses principaux objectifs :

- Aider financièrement les ménages pour l'accès ou le maintien dans un logement décent, que ceux-ci soient locataires, sous locataires, résidents de logements-foyers ou, sous certaines conditions prévues par la loi, propriétaires occupants en difficulté.

- Proposer un accompagnement social lié au logement pour aider les ménages dans leur recherche de logement et pour les aider également à s'y maintenir. Cet accompagnement est assuré par des associations ou certains Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS).

- Aider tout ménage en difficulté occupant régulièrement son logement à faire face au paiement de ses factures d'eau, d'énergie et de téléphone.

Financement et organisation :

Le FSL est financé aujourd'hui à 85 % par le Conseil général. Les partenaires co-financeurs volontaires du FSL aux côtés du département sont à ce jour les communes, les bailleurs sociaux, la Caisse d'allocations familiales, France Telecom, EDF et Gaz de France. Historiquement, le FSL s'est mis en place au début des années 90 dans le cadre de fonds locaux gérés par les communes. En 2003, il a été décidé la mise en place d'un fonds unique. L'examen des demandes d'aides est organisé à travers des commissions locales dont la préparation et l'animation sont assurées soit par les communes qui ont passé convention avec le département, soit par les services du département. Ces commissions réunissent

14 - TA Lyon, 1er mai 2010 n° 1002646 précité.

Hébergement, logement et accompagnement...

des élus ou des techniciens délégués par les élus, des représentants d'associations dans certains cas, la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), ainsi que des représentants de bailleurs. Les décisions prises et notifiées par le président du Conseil général sont transmises à la CAF, gestionnaire du FSL par convention, chargée de verser la plupart des aides aux ménages ou aux prestataires concernés (bailleurs, distributeurs d'eau, d'énergie, etc.). Les demandes doivent être traitées dans les 2 mois maximum.

Les aides du fonds de solidarité pour le logement :

L'article 6-1 de la loi du 31 mai 1990, modifié par la loi n° 2004-809 du 13 août 2004, stipule que « le règlement intérieur du fonds de solidarité pour le logement définit les conditions d'octroi des aides [...] ainsi que les modalités de fonctionnement et de gestion du fonds ».

Les bénéficiaires :

L'attribution d'une aide du FSL est réservée aux ménages en difficulté. Elle est ainsi soumise à des conditions de ressources évaluées dans le cadre d'un budget dans les conditions fixées alors par le règlement intérieur du FSL adopté par chaque département, et tient compte de l'importance et de la nature des difficultés rencontrées :

- Ménages menacés d'expulsion sans relogement.

- Hébergés ou logés temporairement.

- Logés dans des taudis, des habitations précaires ou de fortune.

Aucune condition de résidence préalable dans le département n'est posée.L'évaluation nécessaire lors de toute demande d'aide évalue la pérennité du projet logement du ménage ; celui-ci doit être compatible avec ses ressources et l'autonomie durable du ménage dans son logement doit être recherchée.

2 catégories d'aides financières existent :

- Aides pour accéder à un logement (comme le paiement des frais d'agence).

- Aides au maintien dans le logement (aide aux impayés de loyer ou de l'assurance habitation).

- Une garantie aux impayés de loyer afin de sécuriser le rapport locatif quand cela est nécessaire. Cette garantie fait l'objet d'une convention signée au moment de l'entrée dans le logement. Elle est valable deux ans, garantit le paiement de six mois de loyers impayés (pas au-delà) et n'est pas renouvelable.

- Aides relatives à la fourniture d'eau, d'énergie et de services téléphoniques.

Où s'adresser :

Toute demande d'aide du FSL est instruite par un travailleur social. Tout référent social travaillant au sein d'un service social départemental, d'une mairie, d'une entreprise, d'une association ou de tout autre service social spécialisé (en particulier la CAF) est compétent pour instruire un dossier de demande d'aide.

L'hébergement et le logement : deux modes d'accès à l'habitat qui fondent un seul et même droit à habiter

Les lois DALO et MOLLE ont introduit juridiquement une véritable révolution juridique concernant l'hébergement et le logement :

- L'hébergement a acquis des droits inédits en fermant la parenthèse d'une urgence sociale a-juridique.

- Le logement devient un droit en lui-même, en concluant un processus initié en 1982 par la loi Quilliot.

- L'hébergement et le logement ne sont plus deux champs sociaux distincts mais deux voies certes différenciées mais relevant d'un même droit à l'habitat reconnu par l'Etat.

Ces lois ont donc rebattu les cartes qui distinguaient historiquement le logement et l'hébergement, tout en nécessitant une nouvelle synergie à repenser. Cependant, le DAHO et le DAHO restent de moyens d'accéder à l'hébergement et au logement par la voie du contentieux. **Il ne s'agit donc pas de dispositifs à utiliser comme des moyens ordinaires, ni comme des solutions miracles qui permettraient d'accéder plus rapidement à des biens rares.** Au contraire, en utilisant ces droits à mauvais escient, entrainent leurs engorgement et leur inefficacité. La loi DALO a uni pour la première fois le destin législatif de l'hébergement et du logement dans un même texte. Cette mise en synergie est un marqueur fort d'un point de vue symbolique mais aussi technique, qui oblige dorénavant à articuler ces deux modes d'accès dans une même finalité : accéder à l'habitat. Dès lors, la question relative aux accompagnements vers l'hébergement et le logement se pose de manière simultanée. Aussi, la création des principes d'inconditionnalité et de continuité bouleverse la distinction qui prévalait jusqu'alors entre l'hébergement et le logement. Selon le « Rapport public thématique sur les personnes sans domicile » de la Cour des comptes publié en 2007, *« Dans l'hébergement, l'occupant n'a pas de titre d'occupation. Une participation aux frais d'hébergement peut lui être demandée, fixée en fonction des ressources mais les aides personnelles au logement sont rarement mobilisées ; il n'a pas droit non plus au maintien dans les*

Hébergement, logement et accompagnement...

lieux. Dans le logement en revanche, les occupants ont un titre d'occupation (bail, contrat de résidence) avec une garantie de maintien dans les lieux ; ils paient un loyer ou une redevance et bénéficient des aides personnelles au logement. » Depuis 2009, cette distinction ne convient plus. L'hébergement a gagné en protection, dans la mesure où la sortie est conditionnée par une solution « meilleure » ou à défaut par un manquement au règlement intérieur de la part de l'hébergé. Sans pour autant bénéficier d'un droit de séjour, la pérennité de l'hébergement est garantie par la loi. Poussée à son extrême, cette logique garantit un hébergement à vie, si l'usager ne contrevient pas au règlement intérieur de la structure qui l'accueille. De son côté, le logement est toujours soumis à des limites, notamment en cas de non-paiement, dans le cadre d'une démarche juridique et en dehors de la trêve hivernale. Bien qu'encadré juridiquement, le droit du propriétaire à expulser, malgré un droit de séjour, amène le logement à devenir moins protecteur que l'hébergement. En ce sens, le DALO a créé une rupture entre la distinction juridique de l'hébergement et du logement, au profit du premier qui garantit un droit d'occupation indéterminée, même si ce dernier n'est toujours pas assorti d'un statut officiel d'occupation.

Caravane habitée - Ville du Bois (91) © DRIEA/Gauthier

C'est dans cette perspective que la FNARS propose de « Repenser les concepts de logement et d'hébergement[15] » : « *Ces termes circulent aujourd'hui avec des définitions mêlées, imprécises, alors qu'ils recèlent des implications fondamentales en termes d'autonomie et de dignité des personnes. (…) Quel est le rôle de l'hébergement, quels services apporte-t-il qui ne peuvent être assurés dans un logement ? Quelles sont les implications liées à un statut d'hébergé ou de locataire ? Quelle est la réponse la plus appropriée à chaque situation, comment s'articule-t-elle avec l'accompagnement social ?* » Il apparait effectivement important de réfléchir à la vocation sociale de l'hébergement qui s'imposait historiquement pour les plus fragiles comme un prérequis, voire comme un horizon indépassable. Il convient alors de ne plus déterminer l'accès à un logement par une fréquentation préalable d'un hébergement. Les deux modes d'accès à l'habitat sont autant légitimes l'un que l'autre, garantis par la loi comme un droit.

Enfin, l'accès au logement peut nécessiter un accompagnement ver et dans le logement, à l'instar de l'hébergement. Après avoir visé la construction de logement en très grand nombre, après avoir cherché à modifier les grands déséquilibres du tissu urbain où se sont construits les Grands Ensembles, l'ultime volet de la politique du logement est d'élaborer l'accompagnement social pour en garantir l'accès pour tous. Dans ce contexte, l'hébergement s'intègre à la politique du logement dans une Politique générale de l'habitat.

10

- Nombre et types de places d'hébergement en France en 2010 :

Source : Rapport d'information, déposé par le Comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques sur l'évaluation de la politique de l'hébergement d'urgence et présenté par Danièle Hoffman-Rispal et Arnaud Richard, 26 janvier 2012

CHU et CS, hors statut CHS	18 919
Places d'hôtel	15 016
CHRS	39 540
Maisons-relais et Pensions de famille	9 212
Résidences hôtelières	203
Total	**82 890**

11 - Un accompagnement social vers l'habitat : le défi de l'accès à l'hébergement et au logement pour tous

- Fin 2009, annonce d'une stratégie nationale dite de « refondation », fondée principalement sur le « logement d'abord » :

Benoist Apparu, secrétaire d'Etat chargé du logement et de l'urbanisme, poursuit la politique désormais commune de l'accès au logement et à l'hébergement en annonçant une stratégie dite de « refondation », en novembre 2009.

15 - « Modernisation de la politique d'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées », FNARS, 2009, p.2.

Hébergement, logement et accompagnement...

11

- Les grands volets de la refondation :

Cette « refondation » vise la consolidation d'un service public de l'hébergement et de l'accès au logement, sur la base de 20 propositions articlées en 6 volets homogènes. **Sont proposés :**

1. Mieux accueillir et mieux orienter :

- La mise en place SIAO dans chaque département.

- Le maillage territorial par les équipes mobiles en lien avec le secteur sanitaire.

- La mise en place d'un référent personnel pour chaque usager tout au long de son parcours.

- L'amélioration des processus d'admission dans les hébergements et le logement.

- La mise en place d'un outil informatique pour recenser les demandes et les offres d'hébergement.

Écran Accueil © DRIHL

2. Mieux adapter le dispositif d'hébergement aux besoins des personnes et l'orienter « logement d'abord » :

- La mise en œuvre d'une organisation et une programmation territoriales dans le cadre des PDAHI.

- L'harmonisation des prestations et des coûts dans les structures.

3. Offrir un accompagnement social adapté à toutes personnes pour accéder au logement :

- La production de référentiels nationaux définissant les objectifs et les modalités de l'accompagnement social vers et dans le logement et de la gestion locative adaptée.

- Le renforcement de l'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL).

- La clarification des responsabilités des acteurs locaux dans l'AVDL et dans la gestion locative adaptée.

4. Développer une offre de logement accessible aux ménages modestes :

- La poursuite de la territorialisation de la production DREAL.

- Le développement de l'offre de logement d'insertion et le soutien à la maîtrise d'ouvrage d'insertion.

- L'étude à visée opérationnelle des freins et des leviers de l'intervention des bailleurs sociaux et des associations agréées sur des petites opérations diffuses.

5. Prévenir les expulsions locatives :

- La coordination de l'ensemble des acteurs.

- La prévention par des dispositifs d'intermédiation locative.

- La mise en œuvre des dispositifs de prévention le plus en amont possible.

- La sécurisation de la relation bailleur (ou logeur) / locataire (ou occupant).

6. Garantir l'accès prioritaire au logement social des personnes sans abri ou mal logées :

- La réalisation d'une étude sur le frein à l'accès au logement.

- La pleine mobilisation du contingent préfectoral et celui du 1 %.

- La mobilisation du contingent propre des collectivités locales et des bailleurs sociaux.

Le principe du « logement d'abord » est introduit par la création de deux nouveaux outils : les Services Intégrés d'Accueil et d'orientation (SIAO) et le développement de mesures d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL).

- Mise en œuvre opérationnelle de la refondation :

Très rapidement, la circulaire du 9 décembre 2009 relative à la planification territoriale de l'offre d'accueil, d'hébergement et d'insertion des personnes sans domicile, en liaison avec la politique d'accès au logement, vint préciser le cadre d'élaboration des PDAHI prévus par la loi MOLLE et du PRAHI pour l'Ile-de-France. Dès lors, l'échelon départemental est le niveau opérationnel de la démarche de planification assurée par la région. Chaque plan doit notamment intégrer un diag-

Hébergement, logement et accompagnement...

nostic partagé des besoins, des modalités de participation des usagers, la définition des publics prioritaires, une organisation du maillage du territoire pour mieux aider les personnes à sortir de la rue. Le plan est fixé à 5 années maximum.

Dans le prolongement des travaux franciliens du Groupement Opérationnel de Coordination de l'Hébergement d'Urgence (GOCHU), ce sont les circulaires du 8 avril 2010 et celle du 7 juillet 2010 qui créent puis précisent les missions, outils et conditions de mise en œuvre des SIAO. L'objectif fondateur de ces services est la création d'un « service public de l'hébergement et de l'accès au logement ». Les SIAO constituent l'or-gane opérationnel de mise en coordination de l'ensemble des dispositifs du secteur de l'AHI, selon trois principes : la continuité de la prise en charge, l'égalité face au service rendu, l'adaptabilité des prestations aux besoins des personnes. Cette « plateforme unique » est présentée comme un moyen de favoriser la transition entre l'urgence et l'insertion, en fluidifiant l'accès au logement, selon le principe du « logement d'abord ». Les SIAO proposent d'inscrire le fonctionnement de l'AHI dans les droits précédemment affirmés : le principe de prise en charge inconditionnelle, le principe de continuité de prise en charge et la loi 2002-2 qui mettent « l'usager au centre du dispositif[16] », avec des outils tels le projet individualisé, l'évaluation sociale et la participation des usagers. Les SIAO sont appelés à réguler les orientations vers l'ensemble des places d'hébergement (urgence, stabilisation et insertion) et une partie des logements adaptés, selon une évaluation des besoins de la personne ; ils coordonnent les acteurs locaux de l'hébergement et du logement, en harmonisant leurs différentes évaluations sociales ; veillent à appliquer le principe de continuité en s'appuyant sur des ré-férents personnels. L'un des enjeux majeurs des SIAO est d'harmoniser les prises en charge de tous les acteurs du secteur AHI, en normalisant leurs références méthodologiques en matière d'action sociale. La loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) vient de consacrer

12

- Enjeux du SIAO et focus sur l'Ile-de-France :

Le service intégré répond à deux niveaux de prise en charge : l'urgence et l'insertion. Il instaure une collaboration active de tous les acteurs locaux de l'accueil, de l'hébergement et du logement.

Finalités et enjeux du SIAO :

- Améliorer l'orientation et la prise en charge.

- Rendre plus simples, transparentes et équitables les modalités d'accueil.

- Favoriser un travail coordonné des acteurs de la veille sociale, de l'hébergement et du logement pour améliorer la fluidité hébergement/logement.

- Construire des parcours d'insertion adaptés vers le logement et favoriser dès que possible l'accès au logement (principe du logement d'abord).

Une confidentialité encadrée juridiquement :

L'article 12 de la loi « ALUR » précise les conditions de transmission des informations entre les travailleurs sociaux prescripteurs, les centres d'hébergement et les gestionnaires de logement adapté. Il est mentionné : « *Art. L. 345-2-10. – Toute personne ayant accès aux informations liées aux personnes ou familles mentionnées au premier alinéa de l'article L. 345-2-4 et qui ont recours au dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement est tenue au secret professionnel dans les conditions prévues aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal.* » « *Par dérogation au même article 226-13, les personnes chargées de l'examen des demandes de prise en charge des personnes ou familles mentionnées au premier alinéa de l'article L. 345-2-4 du présent code peuvent échanger entre elles les informations confidentielles dont elles disposent et qui sont strictement nécessaires à la prise de décision.* » Ainsi, tous les échanges avec le SIAO concernant la recherche d'une solution adaptée à la situation des personnes sont encadrés aujourd'hui par les dispositions règlementant le secret professionnel.

En Ile-de-France :

Six départements sur huit ont mis en place deux SIAO sur leur territoire, l'un étant en charge du volet urgence, l'autre du volet insertion : la Seine et Marne, les Yvelines, l'Essonne, le Val de Marne et le Val d'Oise. Les départements des Hauts de Seine et de Seine Saint Denis ont privilégié la mise en place d'un SIAO unique regroupant les deux volets. Dès 2010, un accompagnement de la démarche au niveau régional a été mis en place :

- Un Comité régional de coordination opérationnelle des SIAO, réunion technique regroupant les opérateurs SIAO et les services de l'Etat. Il a fait place en 2013 à une conférence régionale des SIAO, animée par un secrétaire général, en présence des directeurs de ces structures.

16 - L'intégration de l'urgence sociale aux obligations de la loi 2002.2 n'avait jamais été explicitée auparavant.

Hébergement, logement et accompagnement...

- Un travail d'harmonisation des outils et pratiques des opérateurs : cette harmonisation s'inscrit dans la perspective d'une veille sociale unique en Ile de France. Ce travail est mené sous le pilotage de la DRIHL, en lien avec la FNARS IDF (ex : grille d'évaluation sociale unifiée, fiche d'identité des structures d'hébergement,...).

- Un travail de définition de principes généraux et de modalités d'organisation à privilégier sur les territoires dans un souci d'harmonisation : périmètres respectifs des SIAO urgence et insertion et modalités d'articulation, visibilité totale des places d'hébergement en temps réel, modalités d'accompagnement social des familles orientées par le SIAO vers des places situées en dehors de son territoire, prise en charge des publics spécifiques, outil SI SIAO, etc.

Enfin, la circulaire du 16 juillet 2010 relative au référentiel national des prestations du dispositif d'Accueil, d'Hébergement, d'Insertion (AHI) vient préciser le cadre juridique d'un secteur créé dans l'urgence en 1993 ; ce référentiel vient remplacer celui publié en 2004. Il faut cependant insister sur le fait que le référentiel n'est pas de nature juridique réglementaire. Les normes du référentiel ne sont donc pas juridiquement opposables, mais constituent des références partenariales partagées ; comme peuvent le faire les bonnes pratiques. Le référentiel AHI indique donc une normalisation des services proposés dans les principes et les pratiques, pour « assurer l'égalité des usagers face au service, la continuité de la prise en charge et l'adaptabilité des prestations aux besoins ». Le référentiel vise à préciser les « principes », le « périmètre », le « travail partenarial », la « clarification et l'harmonisation des prestations pour améliorer la qualité du service rendu à l'usager ». Il intègre ainsi officiellement les dispositifs dédiés aux SDF dans le droit du travail social (notamment la loi 2002.2), dans les droits spécifiques à l'hébergement d'urgence et dans des références communes qui sont partagées entre l'Etat et les opérateurs. Dans le cadre départemental, le financement de l'urgence sociale fait déjà l'objet d'une négociation d'un contrat pluriannuel de financement, basé sur un diagnostic partagé des besoins avec la DDCS ou, en Ile-de-France avec les unités territoriales de la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL). L'objectif est de déboucher sur un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM), comme dans le médico-social. Les différentes négociations départementales sont appelées à être harmonisées à l'échelon régional.

13

- La Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL) :

La DRIHL en Ile-de-France pour paris et la petite couronne a été créée par le décret du 25 juin 2010 et organiser par l'arrêté du 30 juin 2010. Elle est opérationnelle depuis le 1er juillet 2010. La création de cette nouvelle direction, qui a fédéré plus d'une dizaine de services en charge de l'hébergement, de la production de logement et de l'accès au logement, manifeste la volonté de l'État d'adapter ses réponses dans les domaines de l'hébergement et du logement, à la situation spécifique de l'Ile-de-France. Pour partager le diagnostic et définir une stratégie adaptée aux particularités franciliennes, la DRIHL a proposé l'ouverture du comité régional de l'habitat aux partenaires de l'hébergement, instituant ainsi un comité régional de l'habitat et de l'hébergement. C'est dans cette instance inédite de concertation que se définit une stratégie partagée par les acteurs autour de deux orientations proposés par la DRIHL :

- Construire et rénover des logements pour tous.
- Mettre à l'abri, héberger et loger les plus démunis.

Héberger :

Pour permettre de répondre aux besoins d'hébergement des plus démunis, la DRIHL pilote les politiques régionales d'accueil, d'hébergement et d'insertion en Ile de France. Il s'agit d'offrir aux plus démunis les moyens de leur mise à l'abri en cas d'urgence et de veiller à leur orientation vers les structures les plus adaptées à leur situation. La mise en œuvre incombe aux unités territoriales pour Paris et la petite couronne, aux directions départementales de la cohésion sociale en grande couronne. L'un des enjeux majeurs consiste en la mise en place des SIAO, Service Intégré d'Accueil et d'Orientation qui doivent permettre, dans chaque département, d'orienter les personnes vers les structures adaptées à leur besoin (insertion, stabilisation...) et initier un parcours pouvant les conduire vers le logement.

Construire :

Pour accroître la production de logements et ainsi réduire la pénurie, notamment pour les ménages les plus pauvres, la DRIHL pilote les politiques régionales de l'État pour l'habitat et gère, à ce titre, le budget en faveur du développement et de l'amélioration de l'offre de logements en Ile-de-France. Elle gère également les crédits de l'ANAH (Agence Nationale de l'Amélioration de l'Habitat) pour les aides à l'habitat privé. Dans le cadre du Grand Paris, et pour permettre de réaliser l'objectif de 70 000 logements à construire chaque année, la DRIHL travaille, en partenariat avec la DRIEA (Direction Régionale et Interdépartementale de l'Équipement et de l'Aménagement) à la définition des objectifs de logement sur les territoires concernés.

Se loger :

Pour favoriser l'accès au logement des personnes démunies, la DRIHL met en place des passerelles entre les services en charge de l'hébergement et ceux qui gèrent l'accès des ménages au logement social ou aux

Hébergement, logement et accompagnement...

dispositifs transitoires (Solibail par exemple). Il s'agit de créer des dispositifs pour favoriser l'entrée des ménages dans le logement, social ou de droit commun, ou de trouver des alternatives permettant aux personnes de bénéficier l'accompagnement avant d'entrer dans un logement classique. La demande rénovée de logement social est l'un des outils destiné à favoriser l'adéquation entre les offres de logement vacant et les demandes des ménages. La DRIHL est en charge des dossiers de ménages DALO, notamment dans son aspect relogement.

Habiter mieux :

Pour améliorer la vie des ménages déjà logés, la DRIHL, dans ses unités territoriales, met en œuvre la rénovation urbaine. Elle agit pour faire de la réduction de la précarité énergétique une réalité. La DRIHL travaille également à la résorption de l'habitat indigne. Pour apporter la connaissance nécessaire à l'accomplissement des missions de la DRIHL, à la préparation et à l'évaluation des décisions de l'ensemble des services de l'État et l'information des acteurs socio-économiques, la DRIHL dispose d'un service Observatoires, études et évaluations ». Il recueille les informations émanant tant des services de la DRIHL, des unités territoriales que d'un réseau de partenaires qu'il anime.

Cette évolution marque la maturité de l'évolution sectorielle de l'urgence sociale, qui intègre désormais des droits (DAHO, principe de continuité et hébergement inconditionnel), un cadre normatif indicatif (référentiel AHI) et un dispositif de régulation (SIAO). Elle marque également la création d'un véritable accompagnement social au logement, qui s'articule avec celui dédié à l'hébergement, dans une volonté d'accession pour tous à l'habitat. Le paradigme du logement d'abord, notamment décliné dans le dispositif de l'AVDL, est l'une des conséquences de cette nouvelle approche, qui fonde une politique du logement définitivement sociale.

Le logement d'abord est né dans les années 1990 aux Etats-Unis, sous le nom de « Housing First », à l'initiative du psychiatre Sam Tsemberis, intervenant à New-York auprès de sans-abri et présentant des pathologies mentales lourdes. Constatant que les aides apportées en matière d'hébergement que revêtaient une approche d'accompagnement « pas à pas » et multipliaient les étapes dans l'optique d'obtenir à la fin du processus d'accompagnement un logement autonome, ne fonctionnent pas, le docteur Sam Tsemberis a alors mis en place un dispositif d'accès direct au logement, sans aucun préalable, ni condition, notamment en matière de lutte contre les addictions. Ce principe a été repris au Canada sous la forme d'un programme fédéral, puis en Europe, puis en France. Cette approche est notamment reprise dans le rapport « La santé des personnes sans chez soi », rédigé en novembre 2009 par Vincent Girard, Pascale Estecahandy et Pierre Chauvin par remis au ministre de la Santé, puis dans les orientations du programme de refondation de Benoist Apparu. Cette approche remet en question l'approche classique que l'on connaît en France, qui tend plutôt à poser le logement comme une finalité de socialisation et non comme une condition préalable d'un parcours d'insertion. La personne en difficulté doit généralement prouver sa capacité à accéder au logement, par le passage dans des dispositifs d'hébergement temporaire ; le logement étant l'aboutissement du parcours d'insertion. Le logement d'abord se définit ainsi comme « l'accès immédiat à un logement permanent des personnes à la rue, sans préalable ».

La création du dispositif AVDL vient inscrire dans les faits cette orientation, avec la circulaire n° 2010-247 du 19 juillet 2010 relative à l'accompagnement vers et dans le logement. Dès lors, l'accompagnement pour accéder à un logement devient une priorité politique pour tous, y compris les sans-abri ou les mal-logés. C'est pourquoi l'État s'est engagé à hauteur de 12 millions d'euros en 2009, dans le cadre du plan de relance de l'économie. En 2010, l'État poursuit cet effort en consacrant à nouveau 12 millions d'euros à l'accompagnement vers et dans le logement. Les objectifs sont les suivants : favoriser les sorties réussies vers le logement des structures d'hébergement et de logement temporaire, proposer un accompagnement adapté à des personnes passant directement de la rue au logement, prévenir les risques d'expulsions des ménages en difficulté, et donc (re)loger des ménages qui bénéficient du DALO. Ces mesures d'AVDL sont destinées notamment à favoriser les sorties des structures d'hébergement et de logement temporaire vers le logement, et le maintien durable dans le logement.

14

- L'Accompagnent Vers et Dans le Logement (AVDL) :

L'AVDL est un dispositif permettant de soutenir les ménages ayant des difficultés à accéder à un logement ou à s'y maintenir. Un Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (FNAVDL) a été créé par la loi du 29 juillet 2011. Il finance l'AVDL pour aider au relogement des personnes reconnues prioritaires et urgentes par les commissions de médiation dans le cadre du DALO (« PU DALO »). De récents aménagements étendent la mise à disposition des fonds gérés par ce fonds au profit de personnes « non DALO ».

1. AVDL DALO :

- Pour qui ?

A l'origine, sous réserve des évolutions de la loi, il est exclusivement destiné aux ménages « PU DALO » qui ne pourront a priori pas être relogés sans bénéficier d'un accompagnement spécifique. Il s'agit de ménages PU DALO rencontrant au-delà des difficultés financières, des difficultés d'insertion sociale ou un cumul de ces deux difficultés.

Hébergement, logement et accompagnement...

- Comment cela fonctionne ?

L'AVDL est réalisé, dans chaque département, par des associations agréées par l'Etat et sélectionnées via un appel à projet lancé en février 2012. L'AVDL comprend deux phases distinctes : le diagnostic et l'accompagnement. Chacune des phases est obligatoirement réalisée par des opérateurs différents et aucun accompagnement ne pourra s'enclencher sans un diagnostic préalable validant l'accompagnement :

- Le diagnostic :

C'est un bilan social (ou l'actualisation d'un bilan social déjà existant) réalisé par l'opérateur agréé sur le département concerné avec le ménage « PU DALO » pour lequel un AVDL a été demandé. Ce diagnostic comporte un volet social (droits et prestations, situation budgétaire) et un volet logement (autonomie de gestion, historique et situation actuelle du logement, état des démarches en cours, besoins et attente du ménage). Il doit finalement définir si un accompagnement est ou non justifié, et, dans l'affirmative, définir l'intensité de l'accompagnement nécessaire (léger, moyen ou approfondi), sa durée prévisionnelle, et donner les critères de réussite de l'accompagnement préconisé. Il doit être accepté par la personne concernée. Ce diagnostic est ensuite transmis au prescripteur de l'AVDL, et, le cas échéant, à un opérateur agréé qui se chargera de réaliser l'accompagnement prescrit.

Silhouette vieil homme è DRIEA/Guiho

- L'accompagnement (vers et/ou dans le logement) :

Effectué par un opérateur différent de celui qui a émis le diagnostic, l'accompagnant met en œuvre les prescriptions du diagnostic. Il a pour objectif de permettre au ménage d'accéder à un logement et de pouvoir le gérer en autonomie. Suivant les prescriptions du diagnostic, l'accompagnement sera orienté vers la recherche de logement, sa gestion, et/ou la vie sociale dans et hors du logement. L'accompagnement prescrit par le diagnostiqueur peut être « léger » (niveau 1, 4 heures par mois), « moyen » (niveau 2, 8 heures par mois), ou « approfondi » (niveau 3, 16 heures par mois ; il peut permettre, avec le secours éventuel de partenaires extérieurs, de réaliser un « accompagnement global »). L'accompagnement doit être régulièrement adapté à l'évolution de la situation du ménage « PU DALO » suivi. Un accompagnement qui s'étendrait sur une durée supérieure à 9 mois, doit obtenir, après réexamen par le diagnostiqueur, une autorisation de prolongation de la part de ce dernier. Les UT ou DDCS suivront avec précision l'évolution des diagnostics et accompagnements en cours.

Chacune de ces phases est précisée dans le « Référentiel AVDL » rédigé conjointement par la DHUP et la DGCS.

- Qui peut le demander ?

Le principe est que toutes les parties prenantes au relogement des ménages « PU DALO » puissent demander un AVDL sans intervention préalable des services de l'Etat. Peuvent donc demander un AVDL :

- Les commissions de médiation, comme la loi le prévoit (pour cette seule institution, la demande d'AVDL déclenchera automatiquement l'accompagnement sans avoir à recueillir l'accord préalable du diagnostiqueur).

- Les services de l'État chargés du relogement et/ou de la gestion du contingent préfectoral.

- Les instances locales du PDALPD.

- La commission spécialisée de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX).

- Les structures d'hébergement.

- Les collecteurs du 1% en tant que réservataires chargés de reloger des ménages DALO sur 25 % de leurs attributions.

- Les bailleurs sociaux, de manière motivée, quel que soit le moment où ils expriment cette demande : pendant la commission de médiation, lors de l'instruction de la demande avant proposition, en CAL, lors de l'entrée dans les lieux ou après le relogement).

Les diagnostics prescriptibles chaque année n'étant toutefois pas illimités, il s'avère nécessaire de réguler les prescriptions en tenant compte des situations spécifiques de chaque département. Certains départements demandent donc aux prescripteurs potentiels de respecter un quota de demandes annuelles, de privilégier certaines catégories de « PU DALO » pour garantir une équité sur le territoire départemental, ou d'avertir les services de l'Etat des prescriptions demandées. Les acteurs de l'AVDL sur ces départements seront informés par l'UT ou la DDCS de ces règles spécifiques.

Hébergement, logement et accompagnement...

- Quand et comment le demander ?

L'AVDL doit permettre à un « PU DALO » d'accéder, puis, si nécessaire, de se maintenir dans un logement. Il est donc souhaitable que la demande d'AVDL soit faite en amont d'une proposition de logement probable. Elle peut toutefois être faite sans qu'une proposition de logement ne soit encore connue pour les « PU DALO » qui auraient besoin d'un accompagnement vers le logement avant qu'une proposition adaptée ne puisse efficacement être faite, ou ; à l'inverse, après une attribution de logement s'il s'avère que le « PU DALO » concerné ne peut occuper son logement de façon autonome. La demande d'AVDL peut se faire par mél en remplissant le formulaire de demande. Elle doit être transmise au diagnostiqueur agréé sur le département du prescripteur. Le diagnostic sera réalisé par le diagnostiqueur agréé sur le département de résidence du « PU DALO » concerné au moment de la demande d'AVDL. Le cas échéant, le diagnostiqueur qui aura reçu la prescription de diagnostic se chargera de transmettre cette demande à son homologue compétent.

- Quel opérateur va réaliser l'accompagnement ou le diagnostic ?

Les opérateurs ont été choisis et "labellisés'" par l'Etat après appel à projets. Pour des soucis de proximité et de bonne connaissance de l'environnement du logement proposé à un « PU DALO », l'opérateur en charge de l'accompagnement sera un opérateur agréé sur le département de la proposition de logement ou du nouveau logement. Si un AVDL était déclenché sans que le lieu de la proposition de logement ou du nouveau logement ne soit connue, l'accompagnement serait initié par un opérateur du lieu de résidence du « PU DALO ». Sa poursuite éventuelle lors de l'installation dans les lieux pourrait être transmise à un opérateur compétent sur le lieu du relogement finalement retenu.

La désignation de l'accompagnateur sera faite par le diagnostiqueur du département de l'accompagnement. Si un changement de département est prévu entre le département de réalisation du diagnostic et celui prévu pour l'accompagnement, le diagnostiqueur transmettra son diagnostic à son homologue agréé sur le département d'accompagnement pour que celui-ci puisse désigner l'accompagnateur et lui transmettre le diagnostic. Si une situation particulière justifiait une dérogation aux règles de compétences territoriales des diagnostiqueurs et/ou accompagnateurs définies ci-dessus, la suggestion peut être transmise à la DRIHL régionale qui déterminera les compétences spécifiques et avertira les acteurs concernés.

- Comment s'intègre-t-il dans les autres dispositifs ?

Le principe est que l'AVDL ne doublonne pas ni ne se substitue à un accompagnement déjà initié : si un accompagnement vers ou dans le logement est en cours (financé par le FSL ou suivi en CHRS par exemple) pour un ménage « PU DALO », l'AVDL ne sera pas mis en place. Si un accompagnement non orienté vers le logement est en place, un AVDL peut à l'inverse être un complément utile. En Ile de France, l'organisation du travail social étant sensiblement différente suivant les départements, chaque UT ou DDCS prendra l'initiative de proposer à ses partenaires départementaux les modes de fonctionnements les plus efficaces. Elle avertira les acteurs de l'AVDL sur le département des règles communément retenues.

2. AVDL non DALO :

- Public visé :

Les publics visés par l'AVDL non DALO sont définis dans la circulaire du 25 juin 2013 relative à la gestion du FNAVDL 2013 :

Les publics visés par la présente instruction sont les personnes ou familles sans domicile, hébergés ou logés temporairement afin d'assurer la fluidité de l'ensemble du dispositif et contribuer au décloisonnement entre l'hébergement et le logement. A ce titre, les actions conduites doivent avoir en particulier pour objectif :

- De favoriser les sorties réussies des structures d'hébergement et de logement temporaire vers le logement.

- L'accès direct au logement de personnes ou familles à la rue.

- L'accompagnement du maintien dans les lieux de ces publics récemment bénéficiaires d'un logement.

- Le Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale et ses conséquences :

Les 10 et 11 décembre 2012, une conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale s'est tenue. Le groupe consacré aux questions d'hébergement et d'accès au logement est animé par Alain Régnier (préfet et délégué interministériel pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans-abri ou mal logées) et Christophe Robert (délégué général adjoint de la Fondation Abbé Pierre) revendiquait se la création d'une réflexion « pour un choc de solidarité en faveur des sans-abri et des mal- logés ». Le 21 janvier 2013, le gouvernement adopte un plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale dont les modalités attendues de mise en œuvre ont été explicitées par la circulaire du 7 juin 2013. Ce plan couvre de nombreux domaines comme l'accès aux droits, l'enfance famille, la lutte contre l'illettrisme. Dans le domaine du logement et de l'hébergement il s'agit d'améliorer et de structurer l'offre d'hébergement, de renforcer l'accès au logement et de favoriser le développement d'une démarche parte-

Hébergement, logement et accompagnement...

nariale globale pour l'accompagnement des ménages en difficulté. C'est François Chérèque qui est chargé du suivi de ce plan. Un an après son adoption, l'IGAS (Inspection Générale des Affaires Sociales), sous la responsabilité François Chérèque et Simon Vanackere, rend son rapport d'évaluation de la première année de mise en œuvre. Ce bilan d'étape évalue le suivi des 61 mesures prévues. En ce qui concerne l'hébergement, l'IGAS retient deux chantiers prioritaires : Désengorger les structures d'hébergement d'urgence en apportant des réponses structurelles aux demandeurs d'asile ; Améliorer le dispositif de relogement par l'Etat pour les ménages reconnus prioritaires au titre du DALO. Aussi, le rapport revient sur l'engagement du gouvernement d'en fini avec la gestion saisonnière du dispositif d'hébergement d'urgence. La fin de la gestion au thermomètre de l'hébergement d'urgence devait reposer sur 3 leviers sont mobilisés :

- Améliorer la fluidité de l'hébergement vers le logement.

- Mobiliser plus systématiquement l'offre de logement accompagné.

- Réduire autant que possible le recours à l'hébergement.

L'ouverture des capacités exceptionnelles de mise à l'abri ne doit se réaliser quand c'est utile et indépendamment de la saison, selon 3 situations :

- Les conditions socio-économiques des personnes les plus démunies.

- Les éventuels sinistres ou défaillances d'opérateurs.

- Les migrations consécutives aux crises internationales.

Néanmoins, le rapport affirme que pour le moment « la sortie de la gestion au thermomètre reste néanmoins un objectif plus qu'une réalité concrète à ce jour. En effet, la pression de la demande sur les structures d'hébergement d'urgence et la trop faible prévisibilité des moyens ne permettent pas de structurer des réponses de long terme. » (p. 44).

Sur la base des constats de la Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, il est apparu nécessaire d'organiser des Etats Généraux du Travail Social (EGTS) dans une ambition de refonder cette profession particulièrement questionnée par les évolutions des politiques sociales. Ce contexte amène le gouvernement à dresser plusieurs constats :

- Une remise en cause de la posture traditionnelle des professionnels, avec des attentes de plus en plus nombreuses et parfois contradictoires.

- Des organisations de travail et des pratiques de management pas toujours adaptées.

- Un risque d'isolement des travailleurs sociaux, source de repli et d'usure professionnelle ; Un risque de malentendus sur les responsabilités des travailleurs sociaux dans la mise en œuvre des différentes politiques sociales.

Les EGTS visent à solliciter l'ensemble des acteurs du champ d'intervention du travail social, afin de préparer un plan d'actions pour donner aux politiques sociales les professionnels dont elles ont besoin pour leur mise en œuvre. Préalablement, des assises territoriales sont prévues entre l'automne 2013 et 2014. En Ile-de-France, les thèmes de réflexion sont l'accès au logement et à l'hébergement et les complémentarités des métiers.

La loi « ALUR » :

Enfin, une nouvelle grande loi-cadre tente à nouveau de répondre à la crise du logement, mais aussi à favoriser l'accès à l'hébergement. Il s'agit de la loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové, dite « ALUR ». Elle a été adoptée définitivement le 20 février 2014 par le Parlement et publiée le 27 mars. Nous ne retiendrons dans un premier temps les mesures intéressant plus particulièrement les acteurs de l'insertion par le logement et l'hébergement. Ces orientations concrétisent ainsi des engagements pris par le gouvernement dans le cadre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. Le texte vise à « faciliter les parcours de l'hébergement au logement », avec des évolutions législatives concernant les SIAO qui sont consacrés juridiquement (articles 30) et le DALO dont l'efficacité est renforcée par législateur (articles 40 à 45). La loi donne par exemple la possibilité aux commissions de médiation de saisir le juge afin de demander des délais lorsqu'un demandeur menacé d'expulsion est reconnu prioritaire au titre du DALO. Aussi, la loi prévoit des mesures de simplification des procédures de domiciliation qui permettent aux personnes sans domicile stable d'accéder à des droits et des prestations sociales. D'autres mesures visent à renforcer les dispositifs de prévention des expulsions locatives. Des évolutions législatives sont ainsi prévues pour, notamment, traiter les impayés le plus en amont possible ou bien encore renforcer le rôle des commissions de coordination des actions de prévention des expulsions locatives. La trêve hivernale des expulsions est par ailleurs allongée de 15 jours et ira désormais du 1er novembre au 31 mars, y compris pour les « occupants sans droit ni titre ».

D'une manière plus générale, en ce qui concerne l'accès à l'hébergement et le logement, la loi « ALUR » vise à :

- Encadrer durablement les loyers (articles 1 à 20) :

Dans les zones de tensions fortes entre l'offre et la demande, les niveaux de loyer sont devenus incompatibles avec le budget des ménages. Ces

Hébergement, logement et accompagnement...

loyers très élevés sont la conséquence d'un marché livré à lui-même depuis des années. En créant dans la loi un mécanisme d'encadrement des loyers, le Gouvernement souhaite éliminer les excès, contenir une évolution des prix supportable et protéger le budget des Français ; Simplifier et sécuriser la location ; Bon nombre de tensions entre locataire et bailleur sont liées à une réglementation trop complexe. Dans ce champ aussi, il la loi souhaite procéder à un choc de simplification. Pour éviter les abus, une liste des justificatifs exigibles d'un locataire est déterminée. Un formulaire type pour le bail ainsi que pour l'état des lieux sera créé pour améliorer la transparence et l'information de chacun. Et les meublés comme résidence principale seront soumis aux mêmes obligations que les biens loués vides, pour plus de justice.

- Réduire et rééquilibrer les coûts du logement (articles 21 à 22) :

Alors que les marchés de l'immobilier ont connu cette dernière décennie des hausses des prix et des loyers sans précédent, il convient de remettre de la mesure et de la clarté dans deux domaines : les frais payés par les locataires aux agents immobiliers sont plus transparents et plus ciblés, et l'activité des syndics est mieux encadrée au bénéfice des copropriétaires.

- Sécuriser la location de logement (article 23) :

Afin de sécuriser les bailleurs, favoriser la mise en location de logements vacants, de donner accès au logement à des personnes de faibles revenus, la loi prévoit d'indemniser les bailleurs en cas d'impayés de loyers ? En effet, beaucoup de propriétaires hésitent à louer leurs biens, compte tenu des risques ou litiges possibles liés au non-paiement. Les nouvelles mesures prévoient la mise en place d'une Garantie Universelle des Loyers qui entre en vigueur au 1er janvier 2016. Ceci aura pour objectif de protéger les propriétaires contre les impayés et les encourager à mettre leurs logements à disposition des locataires, tout en facilitant l'accès aux personnes à revenus irréguliers ou modestes. L'indemnisation des impayés se fera par la garantie, et un accompagnement du locataire en difficulté sera parallèlement mis en place.

Donner des règles claires aux professionnels (articles 24 à 25) :

Alors que les professionnels immobiliers proposent un service essentiel, le développement de certaines pratiques abusives a contribué à dégrader l'image de l'intermédiaire et a pesé sur le dynamisme du secteur. Pour restaurer la confiance, il faut réorganiser la profession, en définissant des règles déontologiques et en améliorant la formation. La loi prévoit ainsi de rendre plus compétent les professionnels de l'immobilier pour augmenter la confiance envers les futurs acquéreurs, d'encadrer d'avantage la profession en délimitant clairement les différentes activités immobilières, l'obligation pour tous professionnel d'avoir recours à une responsabilité civile professionnelle, de créer une sanction pénale en cas d'exercice de la profession alors que la personne comportait une interdiction et enfin de créer une sanction administrative en cas de mise en location par un professionnel d'un bien immobilier jugé comme inhabitable.

- Prévenir les risques d'expulsion (articles 25 à 29) :

La loi prévoit de traiter les impayés le plus en amont possible, de renforcer le rôle des commissions de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives (CCAPEX) et assurer une meilleure articulation avec les FSL.

- Faciliter les parcours de l'hébergement au logement (articles 30 à 46) :

La loi prévoit la simplification des formalités pour l'accès au logement. Une liste exhaustive des pièces exigibles est établie par décret, à la différence de l'ancienne réglementation qui prévoyait une liste des documents non exigibles afin de protéger le locataire. Cette disposition s'est révélée au final non efficace et ouverte aux abus de toutes sortes. Concernant le bail, il est dorénavant établi selon un modèle type, de même que le compte rendu d'établissement de l'état des lieux. Afin de diminuer les litiges et contentieux, des mesures d'encadrement strictes sont mises en place, permettant la comparaison des lieux entre le début de la location et le départ du locataire.

D'autres accompagnements possibles :

La convergence des politiques sociales en matière d'hébergement et de logement génère le développement et la création de dispositifs hybrides, qui intègrent des accompagnements sociaux. Ces dispositifs constituent des modalités d'accès à l'habitat en transcendant l'historique distinction et dichotomie entre hébergement et insertion, au point que certains évoquent un « tiers secteur » et d'autres de « logement accompagné ». Cependant, ce secteur relève juridiquement du logement.

- Les RHVS et les logements foyers :

Les Résidences Hôtelières à Vocation Sociale (RHVS) constituent une modalité d'accompagnement sociale en hôtel meublé, à la frontière de l'hôtellerie et du logement locatif, avec pour vocation d'offrir, notamment aux personnes en difficulté, une solution d'hébergement de qualité à coût maîtrisé. Cette catégorie d'hôtels agréés par le préfet comporte un millier de places en Île-de-France. Les logements-foyers sont une modalité de logement meublé associant logements privatifs,

Hébergement, logement et accompagnement...

espaces collectifs et services collectifs. Ils sont définis dans l'article L. 633-1 du Code de la construction et de l'habitation, selon 5 catégories de public et font l'objet d'une convention APL. Ce sont principalement les résidences sociales, les foyers de travailleurs migrants, et les foyers de jeunes travailleurs créés avant 1994. La vocation principale des autres logements-foyers (notamment pour personnes âgées et pour personnes handicapées) n'est pas d'accueillir les publics en situation d'exclusion du logement. Les RHVS ont été créées en 1994 en vue de la mise en œuvre du droit au logement, avec une vocation sociale et constituent, pour l'essentiel du parc concerné, une solution temporaire de quelques mois qui doit déboucher à terme sur du logement ordinaire de droit commun. Elles sont des outils du PDALPD. A ce titre, leur création est déterminée sur la base de besoins identifiés dans ces plans et dans les plans locaux de l'habitat.

La circulaire du 4 juillet 2006 relative aux résidences sociales a mis en place un plan pour réhabiliter les Foyers de Travailleurs Migrants (FTM) et les Foyers de Jeunes Travailleurs (FJT) et les transformer en résidences sociales, avec possibilité de centrer leur projet social sur l'accueil des populations jeunes ou issues de l'immigration tout en respectant une mixité sociale des publics. En 2012, une étude de la Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement (DIAHL), à la page 48, recensait 220 000 places relevant du logement accompagné, dont 80 000 à 90 0000 en résidences sociales, 45 000 en FTM transformés en résidences sociales et 60 000 places en FTM non transformés, 25 000 en FJT transformés en résidence sociales et 20 000 en FJT non transformés. En dehors des dispositifs qui offrent des places, il existe aussi des dispositifs qui facilitent l'accès au logement de droit commun, en facilitant et sécurisant la gestion locative privée. Le même rapport évalue ces logements relevant d'une « gestion locative adaptée » et « d'intermédiation locative » à 45 000.

- La Gestion Locative Adaptée (GLA) :

La GLA consiste en une activité de gestion de logements « rapprochée et attentive », comportant un suivi individualisé, éventuellement un accueil et une animation au quotidien, et, le cas échéant, une médiation avec l'environnement, vis-à-vis des occupants. L'objectif est la prévention des difficultés de l'occupant et la sécurisation de la relation bailleur/locataire. A terme, l'objectif est l'accès au logement ordinaire. La GLA est donc financée par logement ainsi géré et non par ménage. La gestion locative adaptée se distingue, en effet, de l'accompagnement vers et dans le logement : la GLA est intégrée, son support est la relation locative, même si elle permet de détecter d'autres besoins, elle est en permanence destinée à permettre la poursuite du projet logement de manière tant préventive que curative. La GLA peut exceptionnellement prendre la forme d'un bail glissant permettant aux ménages d'entrer dans un logement ordinaire avec le statut de sous-locataire, puis de devenir locataires en titre quand ils sont en capacité d'assumer les obligations résultant d'un bail. Dans ce cas, elle est finançable sous la forme d'un pack intégré permettant de couvrir : la prestation de GLA proprement dite, la garantie de loyer et de dégradations dans les mêmes conditions que dans le programme intermédiation locative et les coûts d'entretien du logement. Ce dispositif reste à ce stade peu utilisé en région Ile-de-France.

Résidence sociale (77) © DRIHL

- L'intermédiation locative :

Ce dispositif a été créé par la Circulaire du 5 mars 2009 pour la relance relative à l'hébergement (annexe 6). Face à une tension sur le marché du logement et à une demande accrue d'hébergement, l'intermédiation locative est un outil qui favorise l'accès de personnes défavorisées en voie d'insertion à un logement décent, autonome et de droit commun, tout en assurant une sécurité et des garanties au bailleur. Dans ce système une association joue le rôle de tiers entre le bailleur et l'occupant pour assurer le paiement des loyers et sécuriser ainsi la relation des deux parties. Le recours à cette solution se développe en France, et plus particulièrement en Ile de France sous le modèle SOLIBAIL (dispositif financé par l'Etat), SOLIZEN (dispositif du Conseil Régional) ou encore Louez Solidaire (dispositif de la ville de Paris). Elle permet non seulement l'accès au logement en facilitant les locations mais aussi la prévention des expulsions locatives en permettant de trouver une solution adaptée en cas de difficultés pour payer un loyer complet. Au-delà de cette forme d'intermédiation privilégiant un modèle de location, sous location, il existe aussi un modèle dit de mandat de gestion. Un organisme (type agence immobilière à vocation sociale) prend en mandat de gestion un appartement ou une maison et assure une gestion locative adaptée, le bail liant directement le propriétaire et le locataire.

15

- Et demain, quelles évolutions en matière de gouvernance des politiques d'hébergement et du logement en Ile-de-France ?

La loi du 27 janvier 2014 de Modernisation de l'Action Publique Territoriale et d'Affirmation des Métropoles (MAPTAM) introduit des modi

Hébergement, logement et accompagnement...

fications de gouvernance des politiques de l'hébergement et du logement en Ile-de-France. La loi « ALUR » introduit également des modifications de gouvernance de ces politiques pour l'ensemble des métropoles françaises. Ainsi, cette dernière étend le champ des compétences du Comité Régional de l'Habitat aux questions d'Hébergement (CRHH) dans l'ensemble des régions. Cette extension avait été mise en œuvre de manière expérimentale en Ile-de-France depuis 2012. La loi MAPTAM introduit plusieurs spécificités pour le CRHH d'Ile-de-France :

- Le CRHH d'Ile-de-France est chargé d'assurer la cohérence des politiques de l'habitat et de l'hébergement en Ile-de-France. En Île-de-France, Le Comité Régional de l'habitat et de l'hébergement est co-présidé par le préfet de région et le président du conseil régional.

- Le CRHH d'Ile-de-France a la responsabilité :

  - D'élaborer le schéma régional de l'hébergement et de l'habitat.

  - De coordonner les interventions de l'Etat, de la région d'Ile-de-France, des départements, de la métropole du Grand Paris et des établissements publics de coopération intercommunale compétents en matière de programme local de l'habitat pour favoriser la mise en œuvre du Schéma Régional de l'Habitat et de l'Hébergement (SRHH).

- Le CRHH d'Ile-de-France élabore un schéma régional qui fixe pour six ans, les objectifs globaux et, dans le respect des orientations du SDRIF, leurs déclinaisons territoriales au niveau de chaque établissement public de coopération intercommunale, en matière de construction et de rénovation de logements, de construction et d'amélioration des structures d'hébergement, de développement équilibré du parc de logements sociaux, de rénovation thermique des logements, d'actions en faveur des populations défavorisées, de rénovation urbaine, de requalification des quartiers anciens dégradés et de lutte contre l'habitat indigne.

- Une métropole du Grand Paris est créée au 1er janvier 2016. Ses compétences sont notamment définies par l'article L. 5219-1 du Code Général des Collectivités Territoriales. La métropole créé exerce, en lieu et place des communes membres, les compétences suivantes (en dehors de toute délégation de la part de l'Etat) :

  - Elaboration du Schéma de Cohérence Territoriale (SCOT) et des schémas de secteur, approbation du Plan Local Urbain Intercommunal (PLUI), définition, création et réalisation d'opération d'aménagement d'intérêt métropolitain, actions de restructuration urbaine, constitution de réserves foncières.

  - Programme Local de l'Habitat (PLH) ou document en tenant lieu (Plan Métropolitain de l'Habitat et de l'Hébergement - PMHH), aides financières au logement social, actions en faveur du logement social, actions en faveur des personnes défavorisées, amélioration du parc immobilier bâti, réhabilitation et résorption de l'habitat insalubre, aménagement, entretien et gestion des aires d'accueil des gens du voyage. Politique de la ville : développement urbain, développement local et d'insertion économique et social, prévention de la délinquance.

  - Enfin, dans ce cadre, l'Etat peut également déléguer par convention, les compétences suivantes : Aides à la pierre ; Garantie du droit à un logement décent (DALO) et délégation de tout ou partie des droits de réservation (sauf contingent fonctionnaire) ; Mise en œuvre de la procédure de réquisition ; Veille sociale, accueil, hébergement, et accompagnement de toute famille sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières d'accès au logement en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence.

Les services de l'État qui contribuent à l'exercice des compétences déléguées seront mis à disposition de la métropole.

Hébergement, logement et accompagnement...

12 - Lexique du logement social et de l'hébergement :

Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) :

L'AVDL est un accompagnement sur une période déterminée d'un ménage rencontrant des difficultés d'accès ou de maintien dans un logement, en raison de difficultés financières, de difficultés d'insertion sociale ou d'un cumul des deux. Il participe à la stratégie du « logement d'abord » favorisant les dispositifs d'accompagnement permettant un accès direct au logement et le soutien des ménages dans la période de (re)logement.

Action logement 1 % logement :

Les collecteurs du 1 % patronal peuvent réserver des logements en contrepartie de prêts à des taux intéressants et ou avec différé de remboursements ou bien de subventions. Les collecteurs réservent des logements pour loger des salariés de sociétés qui versent leur 1 % patronal chez eux.

Agence de l'Environnement et DE la Maîtrise de l'Energie (ADEME) :

L'ADEME est un établissement public à caractère industriel et commercial français créé en 1991. Il est régi par la loi n°90-1130 du 19 décembre 19901 (publié au JO du 22 décembre 1990) et le décret n°91-732 du 26 juillet 19912 (publié au JO du 28 juillet 1991). Il est placé sous la tutelle des ministres chargés de la recherche, de l'écologie et de l'énergie. La mission de l'ADEME est de susciter, animer, coordonner, faciliter ou réaliser des opérations ayant pour objet la protection de l'environnement et la maîtrise de l'énergie. L'ADEME couvre la maîtrise de l'énergie et un large spectre des politiques de l'environnement : déchets, pollution des sols, transport, qualité de l'air, bruit, qualité environnementale. Les missions dont elle ne s'occupe pas sont principalement la maîtrise de l'eau, des risques et des paysages.

Allocation Logement (AL) :

Elle est versée par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) aux personnes locataires d'un logement non conventionné. Elle est octroyée en fonction de la composition familiale, des revenus et du montant du loyer.

Allocation de Logement Temporaire (ALT) :

Allocation versée par la Caisse d'allocations familiales (CAF) aux associations à but non lucratif dont l'un des objets est l'insertion par le logement des personnes défavorisées, après signature d'une convention avec l'Etat.

Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) :

Elle a pour mission de contribuer à la réalisation des objectifs du Programme National de Rénovation Urbaine (PNRU). Celui-ci vise à restructurer les quartiers dans un souci de mixité sociale et de développement durable.

Agence Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat (ANAH) :

Établissement public. Personne morale de droit public disposant d'une autonomie administrative et financière afin de remplir une mission d'intérêt général précisément définie sous le contrôle de la collectivité publique dont il dépend. L'ANAH attribue des subventions pour améliorer le confort dans l'habitat privé.

Aide Personnalisée au Logement (APL) :

Cette aide concerne les locataires des logements conventionnés et les accédants à la propriété. Elle est octroyée en fonction de la composition familiale, des revenus et du montant du loyer. Elle est versée par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) au bailleur qui la déduit du montant de la quittance.

ARS :

Créées par la loi portant réforme de l'Hôpital et relatif aux Patients, à la Santé et aux Territoires (HPST) du 21 juillet 2009, les ARS ont pour missions de définir la politique de santé régionale en liaison avec tous les acteurs, assurer la régulation et la coordination de leurs actions, contribuer à la réduction des inégalités en matière de santé, veiller aux grands équilibres financiers et respecter l'objectif national de dépenses d'assurance maladie.

Caisse d'Allocations Familiales (CAF) :

Organisme public chargé de verser les aides à caractère familial. Dans le domaine du logement, la CAF verse différentes aides au logement si les ressources de la famille sont inférieures au plafond déterminé. Ce plafond tient compte de la composition de la famille, du montant du loyer et de la zone géographique dans laquelle habite la famille.

Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile (CADA) :

Structure d'accueil des demandeurs d'asile sans ressources suffisantes pour se loger, le temps que la procédure engagée, soit auprès de l'OFPRA, soit auprès de la Commission des recours des réfugiés, aboutisse.

Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) :

Le CCAS anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune en liaison avec les institutions

Hébergement, logement et accompagnement...

publiques et privées. Il développe différentes activités et missions légales ou facultatives, directement orientées vers les populations concernées : aide et accompagnement des personnes âgées, aides aux personnes handicapées, aux enfants, aux familles en difficulté, lutte contre les exclusions, etc.

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) :

Établissement public ou privé agréé par l'État dont la mission première est de prendre en charge des personnes adultes ou des familles sans ressources et ayant de graves difficultés sociales, avec ou sans hébergement. L'objectif étant la réinsertion sociale de ces personnes. Ce statut peut couvrir trois modes d'accompagnement : urgence, stabilisation et insertion.

Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) :

Ce type de dispositif est destiné à apporter des solutions immédiates et de courtes durées à des demandes urgentes en offrant des prestations de première nécessité (abri de nuit, couvert, hygiène, etc.) à des personnes sans-abri ou brutalement confrontées à une absence de logement. L'hébergement se fait sans conditions réglementaires de ressources. Il s'agit d'un accueil « inconditionnel » c'est-à-dire sans sélection des publics accueillis, et sans condition de régularité de séjour. Au-delà de la mise à l'abri, les CHU peuvent aussi proposer une évaluation de la situation des personnes et une orientation vers des structures d'insertion adaptées. Ces établissements peuvent être financés en dotation globale (statut CHRS) ou par subvention (convention).

Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB) :

Le CSTB est un établissement public français à caractère industriel et commercial (EPIC), créé en 1947 aux fins d'accompagner la reconstruction d'après-guerre en France. Il était notamment un outil charnière du Ministère de la Reconstruction et de l'Urbanisme (MRU) après la guerre de 1939-1945. Aujourd'hui, il est placé sous la tutelle du Ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de la Mer. Acteur public indépendant, au service de l'innovation dans le bâtiment, le CSTB exerce quatre activités clés (recherche, expertise, évaluation, diffusion des connaissances), qui lui permettent de répondre aux objectifs du développement durable pour les produits de construction, les bâtiments et leur intégration dans les quartiers et les villes.

Centres de Stabilisation (CS) :

Ce type de dispositif vise avant tout un public très désocialisé, à la rue depuis plusieurs années et en rupture avec les structures classiques. Ouvert 24h/24, il propose un accompagnement social qui doit permettre aux personnes éloignées de l'insertion, de se stabiliser et de favoriser leur orientation ultérieure vers des structures adaptées à leur situation. La durée de séjour n'est pas limitée dans le temps, ce qui doit permettre de faire émerger un projet en direction des dispositifs de droit commun même s'il n'aboutit pas à une autonomie complète. Ces établissements peuvent être financés en dotation globale (statut CHRS) ou par subvention (convention).

Collecteur Interprofessionnel pour le Logement (CIL) :

Organisme gérant le 1 % logement des entreprises. Les collecteurs du 1 % patronal peuvent réserver des logements en contrepartie de prêts à des taux intéressants et ou avec différé des remboursements ou des subventions. Les collecteurs réservent des logements pour loger des salariés de sociétés qui versent leur 1 % patronal chez eux.

Commission d'attribution des Logements (CAL) :

Elle a pour objet l'attribution nominative d'un logement libre ou pour lequel un congé a été enregistré. Cette commission se réunit chaque semaine et étudie l'ensemble des dossiers de candidature. Elle est composée de responsables de la société, d'un représentant des administrateurs locataires et du maire de la commune ou son représentant. L'examen du dossier permet de vérifier qu'il répond aux critères réglementaires et d'apprécier si les ressources mensuelles du candidat sont compatibles avec le loyer.

Contrats Urbains de Cohésion Sociale (CUCS) :

A compter du 1er janvier 2007, les contrats urbains de cohésion sociale prendront la suite des contrats de ville. Le contrat urbain de cohésion sociale est un contrat passé entre l'Etat et les collectivités territoriales qui engage chacun des partenaires à mettre en œuvre des actions concertées pour améliorer la vie quotidienne des habitants dans les quartiers connaissant des difficultés (chômage, violence, logement, etc.).

Conseil National de l'Habitat (CNH) :

Institué auprès du ministre du logement, il réalise des études sur tout sujet relatif à la politique du logement ainsi qu'un bilan annuel de la mise en œuvre de la loi du 31 mai 1990.

Convention d'Utilité Sociale (CUS) :

La loi MOLLE du 25 mars 2009 (art. 1) a substitué au conventionnement global de patrimoine le Conventionnement d'Utilité Sociale (CUS). Elle rend obligatoire la signature d'une convention d'utilité sociale avant le 31 décembre 2010. Le CUS a pour objet de préciser :

Hébergement, logement et accompagnement...

- La politique patrimoniale et d'investissement de l'organisme (plan de mise en vente des logements, constructions).

- La politique sociale de l'organisme, développée dans le cahier des charges de gestion sociale, (plan d'actions pour l'accueil des populations sortant des dispositifs d'accueil, d'hébergement et d'insertion, etc.).

- La politique de l'organisme pour la qualité du service rendu aux locataires.

Couverture Maladie Universelle (CMU) :

Dispositif mis en place en 2000 pour un meilleur accès aux soins des personnes à faibles revenus et qui ne pouvaient pas bénéficier d'une couverture par la Sécurité sociale.

Délégation Interministérielle pour l'Hébergement et l'Accès au Logement des personnes sans abri ou mal logées (DIHAL) :

La délégation interministérielle pour l'hébergement et l'accès au logement, sous la responsabilité d'un délégué, est chargée d'assurer la coordination et le suivi de la mise en œuvre des priorités de l'Etat en matière d'hébergement et d'accès au logement des personnes sans-abri ou mal logées. Son périmètre d'action couvre tous les champs qui vont de l'intervention auprès des personnes à la rue jusqu'au développement de l'offre de logements, en passant par l'hébergement, le logement adapté ou encore la lutte contre l'habitat indigne. Il contribue à ce titre à la mise en œuvre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. Le délégué interministériel est placé auprès du Premier ministre. La délégation interministérielle, créée en juillet 2010, est fonctionnellement rattachée au ministère de l'Egalité des territoires et du Logement. Instance de coordination interministérielle, force de proposition et d'expertise, la DIHAL intervient principalement sur quatre politiques publiques : l'hébergement et l'accès au logement ; la lutte contre l'habitat indigne ; l'anticipation et l'accompagnement des démantèlements de campements illicites ; l'accueil et l'accompagnement des gens du voyage.

Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS) :

Depuis le 1 janvier 2010, dans le cadre de la Révision Générale des Politiques Publiques (RGPP), les DDCS ont remplacé diverses directions préexistantes, notamment les directions départementales de la jeunesse et des sports et de l'action sanitaire et sociale. La DDCS est chargée de la mise en œuvre des politiques de l'Etat qui visent à préserver ou à restaurer de la cohésion sociale. La DDCS est compétente en matière de politiques de cohésion sociale et de politiques relatives à la jeunesse, aux sports, à la vie associative et à l'éducation populaire.

Directions Départementales des Territoires (DDT) :

Le décret relatif aux Directions Départementales Interministérielles (DDI) est publié au journal officiel du 4 décembre 2009. Ce texte, qui constitue un élément majeur de la réforme de l'administration territoriale de l'Etat lancée en 2007 crée, par fusion des services existant aujourd'hui, les nouvelles composantes de l'administration départementale de l'Etat. Elles sont placées sous l'autorité des préfets de département, dont les directions départementales des territoires (et de la mer) qui constituent d'ores et déjà des directions clés pour la mise en œuvre des politiques du ministère du Développement durable des territoires. L'organisation départementa le concerne la France métropolitaine, hors Ile-de-France qui relève d'une organisation un peu différente, finalisée dans le courant de l'année 2010. La DDT regroupe l'essentiel de la Direction Départementale de l'Equipement (DDE), de la Direction Départementale de l'Agriculture et de la Forêt DDAF et une partie des services de la préfecture.

Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) :

La DGCS est la direction d'administration centrale des ministères sociaux qui est chargée de la conception, du pilotage et de l'évaluation des politiques publiques de solidarité, de développement social et de promotion de l'égalité favorisant la cohésion sociale.

Directions Régionales de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL) :

Les DREAL remplacent les Directions Régionales de l'Environnement (DIREN), les Directions Régionales de l'Equipement (DRE) et les Directions Régionales de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement (DRIRE), dont elles reprennent les missions hormis le développement industriel et la métrologie. La création d'un échelon régional unifié du ministère du Développement durable Les DREAL a été décidée en 200. Cette nouvelle structure régionale pilote les politiques de développement durable résultant notamment des engagements du Grenelle Environnement ainsi que celles du logement et de la ville.

Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL) :

La DRIHL, en Ile-de-France, a été créée par Décret du 25 Juin 2010. Elle est opérationnelle depuis le 1er Juillet 2010. La création de cette nouvelle direction manifeste la volonté de l'État d'adapter ses réponses dans le domaine de l'hébergement et du logement à la situation particulière de l'Ile-de-France.

Hébergement, logement et accompagnement...

Directions Régionales de la Jeunesse des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS) :

Crées en 2010, les DRJSCS portent l'ensemble des politiques publiques en matière sociale, sportive, de jeunesse, d'éducation populaire et de vie associative : elles exercent vis à vis des directions départementales interministérielles une fonction de pilotage, d'appui technique et d'expertise. Elles exercent par ailleurs, des missions propres dans le champ de la formation et de la certification pour l'ensemble des professions sociales, de santé non médicales, de jeunesse et de sport, d'une part et dans le champ du sport de haut niveau, d'autre part. Outre les 22 DRJSCS, ont été crées en Outre-mer 5 directions de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale, (DJSCS) qui exercent à la fois les missions du niveau régional et du niveau départemental, et pour l'Ile-de-France, la politique de l'hébergement et du logement est portée par la DRIHL.

Droit au Logement :

La « loi Besson » du 31 mai 1990 dispose dans son article 1er : « Garantir le droit au logement constitue un devoir de solidarité pour l'ensemble de la nation. Toute personne éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité, dans les conditions fixées par la présente loi, pour accéder à un logement décent et indépendant et s'y maintenir ».

Droit Au Logement Opposable (DALO) :

La loi du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable fixe à l'Etat une obligation de résultats et non plus seulement de moyens. Elle désigne l'Etat comme le garant du droit au logement.

Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH) - anciennement SA d'HLM :

Sociétés anonymes de statut privé qui gèrent du patrimoine locatif social au même titre que les OPH (anciennement OPAC).

Fonds de Garantie de l'Accession Sociale à la propriété (FGAS) :

Créé en 1993 par les pouvoirs publics, pour faciliter l'accès au crédit immobilier des ménages à revenus modestes, ce fonds indemnise les prêteurs privés pour les défauts de remboursements ou les remboursements tardifs des Prêts à l'Accession sociale (PAS) qu'il garantit.

Gros Entretiens et Grosses Réparations (GE/GR) :

Concernent les travaux importants menés sur les résidences : clos et couvert, structures, voiries, réseaux, espaces verts, chauffage, ascenseurs, électricité et réfection lourde de certains logements et parties communes des résidences.

Habitat et Environnement (H&E) :

Cette certification repose sur 7 thèmes environnementaux. Elle est la traduction de la démarche HQE pour la construction de logements neufs.

Haute Performance Énergétique (HPE) :

Les bâtiments HPE ont une consommation énergétique inférieure de 10 % à la réglementation thermique actuelle.

Haute Qualité Environnementale (HQE) :

Cette démarche vise à réduire les impacts sur l'environnement des bâtiments lors de leur construction. Elle s'appuie sur 4 principes : la relation du bâtiment avec son environnement immédiat ; un chantier à faibles nuisances ; la gestion de l'eau ; la gestion de l'énergie.

Habitation à Loyer Modéré (HLM) :

Une HLM est un logement géré par un organisme d'habitations à loyer modéré, public ou privé, qui bénéficie d'un financement public partiel, direct (subvention) ou indirect (privilèges variés : crédits, exonérations fiscales, etc.).

Indice de Référence des Loyers (IRL) :

L'IRL d'un trimestre donné correspond à la moyenne, sur les douze derniers mois, de l'indice des prix de la consommation hors tabac et hors loyers.

LOCA-PASS :

Aide accordée par un organisme gestionnaire du 1% logement si le locataire est salarié d'une entreprise privée, lors de son entrée dans les lieux. Cette avance permet de financer le dépôt de garantie et de mettre en place une garantie de paiement de dix-huit mois de loyers et charges sur une période de trois ans sous la forme d'une avance remboursable.

Loi d'orientation pour la ville :

La loi du 13 juillet 1991 assure un droit à la ville à tous les citoyens. Il s'agit « pour les collectivités locales d'offrir des conditions de vie et d'habitat qui favorisent la cohésion sociale et permettent d'éviter les phénomènes de ségrégation ». Cette loi offre une traduction juridique du concept de politique locale de l'habitat, instauré à travers les PLH des lois de décentralisation de 1983. Son objectif est la lutte contre

Hébergement, logement et accompagnement...

l'exclusion et la ségrégation spatiale, en imposant la mixité du logement privé et du logement social dans les grandes agglomérations.

Loi sur la Solidarité et le Renouvellement Urbains (SRU) :

Loi. La loi SRU n° 2000 - 1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain, réaffirme la place du logement locatif social, et le rôle des organismes HLM au service du droit au logement et de la mixité sociale. Le texte réforme les procédures de lutte contre l'insalubrité et le péril, instaure le droit à un logement décent, renforce les capacités d'intervention dans les copropriétés dégradées et unifie les modes d'interventions publiques en faveur de l'habitat privé. A compter du 1er janvier 2002, les communes qui n'atteignent pas le seuil de 20% de logements locatifs sociaux devront à la fois payer une contribution et s'engager dans un plan de rattrapage pour tendre vers l'objectif de mixité sociale (801 communes sont concernées en France).

Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale (MOUS) :

Il s'agit d'une équipe pluridisciplinaire (action sociale, logement) qui vise à développer l'accès au logement des plus défavorisés. Elle assure l'interface entre les structures ayant à connaître les problèmes des personnes défavorisées face au logement et les offreurs potentiels du logement. Elle est prévue sur une période de 1 à 3 ans.

Mission Interministérielle d'Inspection du Logement Social (MIILOS) :

La mission est chargée du contrôle des personnes physiques ou morales intervenant dans le domaine du logement social. Elle peut être chargée par les ministres dont elle relève de contrôles et d'enquêtes ainsi que d'études, d'audits ou d'évaluations dans le domaine du logement social. Elle formule des propositions sur les suites à donner à ses rapports d'inspection et s'assure de la mise en œuvre par les personnes contrôlées des mesures prises par les ministres dont elle relève. La mission apporte, à leur demande, son soutien aux services déconcentrés des ministères chargés de l'économie, des finances, du budget et de l'équipement.

Occupation du Parc Social (OPS) :

Enquête statistique triennale d'occupation du parc social. Tous les logements sont concernés sauf ceux financés sans concours financier de l'Etat.

OPAC- OPHLM :

Il existait en France deux types d'établissements publics d'habitations à loyer modéré : les offices publics d'aménagement et de construction (OPAC) et les offices publics d'habitations à loyer modéré (OPHLM). Ils différaient par leur statut et par la mission que la loi leur attribue. En pratique, les OPAC et les OPHLM exerçaient des activités très proches et il était fréquent qu'un OPHLM se transforme en OPAC. La loi du 13 juillet 2006 « portant engagement national pour le logement », prévoyait de fusionner les OPAC et les OPHLM dans une structure unifiée : l'office public de l'habitat (OPH), un établissement public à caractère industriel et commercial rattaché à une collectivité locale ou un établissement public de coopération intercommunale (EPCI).

Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat (OPAH) :

Procédure d'intervention concertée entre l'Etat, la commune, et l'ANAH. Son objectif est de réhabiliter le parc immobilier bâti, d'améliorer l'offre de logements locatifs mise en œuvre dans le respect des équilibres sociaux, de la sauvegarde du droit des occupants.

Parc conventionné :

Ensemble des logements construits avec les aides de l'Etat.

Pass-Foncier :

Le Pass-Foncier est un dispositif partenarial qui permet de neutraliser le coût du terrain (en totalité ou partiellement) en différant le remboursement du terrain après le remboursement du bâti. Il est également assorti de garanties de rachat et de relogement dans des conditions proches de celles du PSLA.

Plan Urbanisme Construction Architecture (PUCA) :

Le PUCA est un service interministériel rattaché à la Direction générale de l'Aménagement du Logement et de la Nature (DGALN) au Ministère de l'Ecologie , du Développement durable et de l'Energie et du Ministère de l'Egalité des territoires et du Logement. C'est une agence nationale de la recherche et de l'expérimentation dans les domaines de l'urbanisme de l'architecture et de la construction.

Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) :

Il établissait à 10 ans les actions à réaliser dans chaque résidence en termes de travaux (voir CUS).

Plan de Cohésion Sociale (PCS) :

La loi de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005 définit un plan sur 5 ans de 2005-2009 autour de trois axes : l'emploi, le logement et l'égalité des chances. Le volet logement du plan de cohésion sociale prévoit le financement en 5 ans de 500 000 logements locatifs sociaux hors programme de rénovation urbaine et de la réhabilitation par l'ANAH de 200 000 logements à loyer maîtrisé.

Hébergement, logement et accompagnement...

Plafonds de ressources :

Ils concernent les revenus fiscaux de référence que les candidats locataires ne doivent pas dépasser pour l'attribution d'un logement conventionné. Ils sont révisés annuellement. Ils s'appliquent aux logements sociaux (PLUS, PLS, PLAI, etc.).

Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD) :

Il est élaboré par le Préfet et le Président du conseil général sur la base d'une étude quantitative et qualitative des besoins ; participent à l'élaboration du plan, des associations, des bailleurs publics ou privés, les caisses d'allocations familiales (CAF) les collecteurs de la participation des employeurs à l'effort de construction dits collecteurs du 1%, les DDCS, DDT et services du conseil général. Le plan est établi pour trois ans et doit définir les catégories de personnes défavorisées avec une priorité accordée aux personnes et familles sans aucun logement ou menacées d'expulsion sans relogement ou logées dans des taudis, des habitations insalubres, précaires ou de fortune.

Prêt à Taux Zéro (PTZ) :

Le PTZ a succédé en 1995 au prêt aidé pour l'accession à la propriété (prêt PAP) et à la déduction des intérêts d'emprunt. En 1995, le PTZ était réservé aux logements neufs. Il était alors considéré comme un dispositif de soutien à la construction. En 2005, il a été étendu à l'acquisition de logements anciens sans travaux. C'est alors devenu un dispositif d'aide à l'accession à la propriété par la solvabilisation des ménages.

Prêt à l'Accession Sociale (PAS) :

Le PAS est le prêt principal dans un projet d'accession. Il ne permet pas de bénéficier d'avantages spécifiques en ce qui concerne les taux d'intérêt ou de conditions de remboursement mais il ouvre droit à l'Aide Personnalisée au Logement (APL) sous conditions de ressources.

Prêt Social de Location-Accession (PSLA) :

Le PSLA est un prêt conventionné délivré au bailleur pour la construction d'un logement qui fera l'objet d'un contrat de location-accession avec un locataire accédant. Avec le contrat de location-accession, le locataire accédant entre dans les lieux en tant que locataire et son loyer est constitué d'une part de loyer plafonné et d'une part acquisitive qui lui permet de se constituer un apport personnel et qui viendra en déduction du prix de vente.

Prêt Locatif Aidé d'Intégration (PLAI) :

Il s'est substitué au PLATS. Prêt destiné au financement des logements sociaux des ménages cumulant difficultés économiques et sociales et qui se trouvent souvent exclus des filières classiques d'attribution de logement. Les revenus des ménages locataires ne doivent pas dépasser 60 % des plafonds de ressources pris en compte pour l'accès au logement social classique (PLUS), sauf dérogation du préfet de département.

Prêt Locatif à Usage Social (PLUS) :

Il s'est substitué au PLA en 1999. Le PLUS est un prêt français destiné aux organismes de logement social (HLM) et aux Sociétés d'Economie Mixte (SEM). Le prêt locatif à usage social permet de financer :

- L'achat de terrain et la construction de logements neufs.

- L'acquisition et l'amélioration de logements anciens.

- La transformation de locaux divers, avec ou sans acquisition, en logements locatifs.

Ces constructions entrent alors dans la catégorie des logements sociaux par le biais d'une convention passée avec l'État. Tous les programmes financés par ce prêt doivent accueillir au moins 30 % de locataires dont les revenus sont inférieurs à 60 % du plafond des ressources PLUS et peuvent accueillir, innovation importante, 10 % de locataires dont les revenus sont supérieurs de 20 % maximum au plafond.

Prêt Locatif Aidé Très Social (PLATS) :

Ancien prêt pour le logement social remplacé par le PLAI en février 1990.

Prêt Locatif Aidé Trés Social (PLA-TS) :

Il répond à la demande de logements à loyers très modérés en offrant un financement avantageux : le PLA-TS bénéficie d'une subvention de l'Etat majorée en contrepartie de plafonds de loyers réduits à 20%.Les logements construits ou acquis au moyen de PLATS sont réservés à des ménages dont les ressources maximum sont inférieures de 40% aux plafonds d'accès.

Prêt Locatif Intermédiaire (PLI) :

Prêt destiné au financement de logements neufs ou d'acquisitions-améliorations de logements anciens dont les loyers sont intermédiaires entre ceux des logements sociaux et ceux du secteur libre. Les locations sont également soumises au respect des plafonds de ressources définis chaque année par circulaire ou arrêté.

Hébergement, logement et accompagnement...

Prêt Locatif Social (PLS) :

Prêt destiné aux ménages dont les ressources annuelles n'excèdent pas un plafond défini chaque année par circulaire ou arrêté (logement social intermédiaire entre PLUS et PLI).

Prêt d'Accession à la Propriété (PAP) :

Issu de la réforme Barre de 1977, il est distribué sous conditions de ressources et ouvre droit à l'APL. Il disparait en 1995 remplacé par le prêt à taux zéro.

Prêt Locatif Aidé (PLA) :

Issu de la réforme Barre de 1977, prévu pour allier l'aide à la pierre à l'aide à la personne, il peut accueillir 80% des ménages grâce à un plafond de ressources supérieur de 50% aux anciens plafonds HLM.O (HLM Ordinaires). En septembre 1999, le PLA est remplacé par le PLUS (Prêt Locatif à Usage Social).

Prime à l'Amélioration des Logements à Usage Locatif et à Occupation Sociale (PALULOS) :

La PALULOS est une subvention de l'Etat destinée à l'amélioration des logements locatifs sociaux et des logements-foyers. Peuvent notamment en bénéficier les organismes d'HLM, les SEM et les organismes agréés contribuant au logement des personnes défavorisées. Les logements réhabilités à l'aide d'une PALULOS doivent obligatoirement être conventionnés à l'APL.

Programme Local de l'Habitat (PLH) :

Le PLH est le principal dispositif en matière de politique du logement au niveau local. Il est le document essentiel d'observation, de définition et de programmation des investissements et des actions en matière de politique du logement à l'échelle d'un territoire. Le PLH est l'échelon pertinent retenu par la loi pour la programmation et l'évaluation de l'Habitat. Il comprend 3 grandes parties :

- le diagnostic,

- l'énoncé des principes et des objectifs,

- le programme d'actions.

Réaménagement de prêt à l'accession en prêt locatif aidé (RAPAPLA) :

Rachat par un organisme HLM d'un logement en cours d'acquisition par un particulier éprouvant des difficultés à rembourser son prêt le particulier devenant locataire de l'organisme.

Réquisition :

L'ordonnance de 1945 sur les réquisitions visait à trouver un toit aux familles sinistrées par la Seconde guerre mondiale. Elle autorise le Préfet (en cas de crise grave du logement), ou le Maire (exclusivement dans les situations d'urgence), à installer pour une durée de un à cinq ans dans des logements inoccupés des personnes très mal-logées, menacées d'expulsion ou sans logis. Une indemnisation est versée au propriétaire par le bénéficiaire ou par l'État en cas de défaillance. Depuis la loi de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998, seuls les logements détenus par une personne morale (banques, compagnies d'assurances, sociétés foncières...) sont susceptibles d'être réquisitionnés.

Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO) :

Le SIAO a pour vocation de simplifier les démarches d'accès à l'hébergement et au logement, de traiter avec équité les demandes, de coordonner les différents acteurs de la veille sociale et de l'accès au logement, de contribuer à la mise en place d'observatoires locaux. Présentés en chefs d'orchestre de l'hébergement et du logement, les SIAO sont, pour les publics en difficulté, une porte d'accès aux dispositifs d'urgence, d'hébergement et d'insertion. Chaque département dispose d'un SIAO, qui parfois se distingue entre une mission d'urgence et d'insertion.

SOLIBAIL :

SOLIBAIL est un dispositif d'intermédiation locative qui permet à un propriétaire de louez son logement à une association expérimentée, conventionnée par la préfecture de votre région, qui devient votre locataire. L'association assure le paiement des loyers mensuels et des charges, l'entretien et la remise en état du logement s'il y a lieu (hors vétusté normale). Les occupants du logement sont accompagnés durant toute la durée de leur contrat par l'association. SOLIBAIL offre : la sécurité du paiement des loyers ; le maintien en état du logement ; une gestion professionnelle et sans frais ; l'assurance de récupérer le bien à terme.

Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (TFPB) :

Impôts directs perçus par les collectivités territoriales (régions, départements, communes) pour contribuer au développement des équipements collectifs et des services proposés.

Très Haute Performance Énergétique (THPE) :

Les bâtiments THPE ont une consommation énergétique inférieure de 20 % à la réglementation thermique actuelle.

Hébergement, logement et accompagnement...

Union Sociale pour l'Habitat (USH) :

Anciennement Union Nationale HLM, l'Union Sociale pour l'Habitat regroupe les organismes gestionnaires de constructeurs de logements sociaux en France. L'USH est le premier propriétaire de logement en France, avec 3,5 millions de logements et plus de 10 millions de locataires.

Zones Urbaines Sensibles (ZUS) et Zone de Rénovation Urbaine (ZRU) :

Territoire infra urbain défini par les pouvoirs publics pour être la cible prioritaire de la politique de la ville. La liste de ces zones a été établie à partir de critères tels que le taux de chômage, le nombre de jeunes de moins de 25 ans, la proportion de personnes sans diplôme et la faiblesse du potentiel fiscal. La moitié des ZUS cumulant les plus forts taux de handicap a été classée en Zone de Rénovation Urbaine (ZRU). Dans les quartiers dans lesquels une intervention publique plus énergique est apparue nécessaire au développement de l'économie et de l'emploi ont été créées des Zones Franches.

PARTIE II

Les enjeux de l'accompagnement dans le cadre de l'accès au logement pour tous

Auditions d'acteurs

Les enjeux de l'accompagnement dans le cadre de l'accès au logement pour tous

II

Table des matières de la partie 2

Sommaire thématique indexé 53

Présentation de la démarche 55

Première audition (14 Janvier 2013) : Les points de vue des cadres de l'intervention sociale 57

1. Transformation du champ de l'hébergement et distinction entre deux notions « habiter et se loger ». 57

2. Quels modèles sont les modèles d'accompagnement social ? De quelle évolution parle-t-on ? Pensez-vous que l'offre de formation doit être modifiée ? 58

3. Faut-il modifier les formations des futurs professionnels ? 61

4. Dans la mobilisation de vos équipes, faut-il revisiter la formation initiale et encourager les groupes d'échange des pratiques professionnelles ? Dans l'hypothèse où pris dans des logiques institutionnelles et dans un brouillard de représentations, l'usager aurait modifié ses attentes, alors, selon vous, à quoi aspire-t-il aujourd'hui ? 62

5. Pour une approche nouvelle de l'AVDL. Quel sens donne-t-on à l'AVDL ? Quel est l'enjeu des baux glissants ? 64

Échanges avec les auditionnés 67

Synthèse de la première audition 72

Deuxième audition (4 Février 2013) : Les points de vue des têtes de réseaux 74

1. Quelle évolution des politiques sociales pour quels impacts sur le contexte actuel ? 75

2. Comment qualifiez-vous les évolutions des politiques sociales dans lesquelles votre réseau se positionne ? 78

3. Quelles sont les nouvelles façons de travailler de nos adhérents et leur homogénéité ? Quelle sont les nouvelles façons d'animer le réseau ? 80

4. Le « logement d'abord », une politique nécessaire : peu de transformation dans le secteur. 83

5. ► (50) L'expérimentation de « un chez soi d'abord » à Paris : constat du logement facilitateur d'insertion ◄ 85

Échanges avec les auditionnés 87

Synthèse de la seconde audition 90

Troisième audition (22 Février 2013) : Les points de vue des centres de formation en travail social 93

1. Comment qualifieriez-vous les évolutions des politiques sociales en matière de logement et d'hébergement auxquelles vous avez à former vos étudiants en formation initiale ou les salariés en formation continue ? Quelle vision avez-vous du travail social dans ce contexte qui pourrait influencer le contenu de la formation des étudiants ou des salariés ? 93

2. Quelle vision avez-vous du travail social dans ce contexte qui pourrait influencer le contenu de la formation des étudiants ou des salariés ? Comment introduisez-vous auprès des étudiants ou des salariés la démarche de « parcours individualisé de résidence », qui puisse prendre en compte la situation globale de la famille et éviter tant la fragmentation de l'accompagnement pour l'usager, que le cloisonnement de l'accompagnement pour le travailleur social ? 95

3. Comment qualifieriez-vous les évolutions des politiques sociales en matière de logement et d'hébergement auxquelles vous avez à former vos étudiants en formation initiale ou les salariés en formation continue ? Quelle vision avez-vous du travail social dans ce contexte qui pourrait influencer le contenu de la formation des étudiants ou des salariés ? Comment introduisez-vous auprès des étudiants ou des salariés la démarche de « parcours individualisé de résidence », qui puisse prendre en compte la situation globale de la famille et éviter tant la fragmentation de l'accompagnement pour l'usager, que le cloisonnement de l'accompagnement pour le travailleur social ? 98

4. Quelle vision avez-vous du travail social dans ce contexte qui pourrait influencer le contenu de la formation des étudiants ou des salariés ? Constatez-vous dans les structures du logement et de l'hébergement de nouvelles façons de travailler ? Constatez-vous dans les structures du logement et de l'hébergement des attentes quant au contenu de la formation ? 100

5. Constatez-vous chez les cadres formateurs des centres de formation, de nouvelles façons de travailler ? Les nouvelles pratiques impliquent-elles de nouveaux modes relationnels avec les sites qualifiants ? 102

Echanges avec les auditionnés 103

Synthèse de la troisième audition 112

Les enjeux de l'accompagnement dans le cadre de l'accès au logement pour tous

II

Table des matières de la partie 2 - suite

Quatrième audition (11 Avril 2013) : Les points de vue des usagers 115

Table ronde 115

Échanges avec les auditionnés 120

Synthèse de la quatrième audition 124

Cinquième audition (15 Avril 2013) : les points de vue des pouvoirs publics 126

1. Comment qualifieriez-vous les évolutions des politiques sociales en matière de logement et d'hébergement ? Comment ces dispositifs peuvent-ils être mobilisés par les élus afin de favoriser, avec les travailleurs sociaux, l'accès au logement des plus démunis ? Est-ce que ces évolutions ont modifié vos attentes et vos représentations du rôle des travailleurs sociaux (éducateurs, assistants sociaux, conseillers en économie sociale et familiale) ? 126

2. Comment qualifieriez-vous les évolutions des politiques sociales en matière de logement et d'hébergement ? Comment ces dispositifs peuvent-ils être mobilisés par les élus afin de favoriser, avec les travailleurs sociaux, l'accès au logement des plus démunis ? Ces nouvelles pratiques impliquent-elles des nouveaux modes de gouvernance par les autres acteurs du logement et de l'hébergement ? 129

3. Comment ces dispositifs peuvent-ils être mobilisés par les élus afin de favoriser, avec les travailleurs sociaux, l'accès au logement des plus démunis ? Ces nouvelles pratiques impliquent-elles pour les élus de nouveaux modes de pilotage ? 132

Échanges avec les auditionnés 133

Synthèse de la cinquième audition 141

Sixième audition (14 Mai 2013) : Les points de vue des intervenants sociaux 143

Synthèse des auditions précédentes 143

1. Retour sur l'audition des usagers 144

2. Retour sur l'ensemble des auditions 146

3. Retour sur la question relative au réseau professionnel 148

4. Retour sur les enjeux de l'accompagnement dans et vers le logement 149

5. Retour sur l'accompagne AVDL et les enjeux de savoir professionnel 152

6. La place des usagers dans l'accompagnement et le manque ressenti au quotidien en termes de formation, le cœur de compétences attendues aujourd'hui, techniques ou relationnelles 153

7. La question de la formation par compétences versus les modules transversaux, dans le cadre du champ d'intervention des politiques publiques 154

8. Le programme expérimental du « chez soi d'abord » 156

Echanges avec les auditionnés 157

Listes des auditionnés et des organisateurs 162

Liste des sigles 163

Sommaire thématique

Chaque entrée thématique de l'index est numérotée de 1 à 63.
Chaque passage indexé dans le corps du texte est signalé entre ces deux symboles : ► Texte.◄.

Le lecteur peut ainsi parcourir le verbatim de manière thématique en se rendant aux pages indiquées.

Accompagnements de personnes en recherche de logement ou d'hébergement

Alternatives trouvées (1) **115, 118, 120, 122, 123**

Attentes des personnes accompagnées (2) **115, 116, 117, 119, 120, 122**

Du côté des établissements et des services (3) **89, 115, 118**

Du côté des origines des difficultés (4) **75, 115, 117, 122**

Du côté des travailleurs sociaux (5) **85, 117, 118, 123**

Acculturation des travailleurs sociaux

Du côté du partenariat (6) **74, 82, 101, 141**

Du côté du type d'intervention sociale (7) **68, 76, 77, 82, 93, 101, 129, 136, 147**

Appareil de formation

Collaboration inter-écoles/universités (8) **53, 98, 103, 140**

Dispositif de formation (9) **66, 93, 98, 100, 107, 108, 112, 140, 155**

Evolution (10) **93, 103, 104, 106, 108, 109, 110, 111**

Formation continue (11) **62, 100, 102, 105, 146**

Question de la spécialisation (12) **109, 110, 140, 146**

Définitions

De l'errance au mal-logement (13) **152**

Distinction entre les logiques de réseau et de territoire (14) **144**

Notion d'habitat (15) **129**

Difficultés liées à la formation des travailleurs sociaux

En centre de formation (16) **62, 64, 99, 104, 105, 107, 108, 109, 111, 139, 147**

Problématique de la gratification (17) **72, 98, 106, 112, 140**

Difficultés rencontrées par les personnes accompagnées dans leur recherche d'un logement ou d'un hébergement

Difficultés liées aux travailleurs sociaux (18) **116, 117, 118, 122**

Du côté administratif (19) **88, 116, 117**

Du côté des établissements et des services (20) **86, 119, 120**

Difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux dans la mise en œuvre des politiques sociales du logement et de l'hébergement

Dans le champ des représentations (21) **64, 79, 84, 96, 97, 145, 151, 156, 158, 160**

Du côté des collectivités publiques (22) **128, 136, 137, 141, 142**

Du côté des institutions (23) **82, 84, 86, 87**

Du côté des opérateurs et des gestionnaires (24) **70, 78, 79, 83, 102, 130, 131, 132, 134**

Du côté des pratiques (25) **61, 82, 149**

Du côté des usagers (26) **58, 64, 69, 96, 100, 134, 138, 139, 145, 149, 159**

La question du financement (27) **76, 84, 85, 130, 131, 132, 139**

La question du territoire (28) **130, 135, 138, 141**

Modalités de mise en œuvre de l'action (29) **69, 71, 80, 100, 103, 119, 123, 124, 135, 136, 137, 139, 154, 158**

Santé mentale et accompagnement (30) **71, 85, 89, 121, 139, 146, 154, 156**

Sommaire thématique

Evolution de l'action sociale

Forme de l'action (31) 61, 94, 99

La mutualisation des moyens (32) 67, 70, 87, 131

Le management (33) 67, 147

Positionnement des acteurs professionnels (34) 63, 69, 70, 72, 94, 133

Evolution des politiques sociales du logement et de l'hébergement

Forme de l'action (35) 94, 98, 100

Institutionnalisation (36) 102, 127, 160

La FNARS (37) 76, 77, 148

L'AVDL (38) 59, 60, 61, 64, 66, 67, 68, 71, 75, 88, 149, 150, 152, 153

Le «logement d'abord»(39) 57, 70, 77, 78, 80, 83, 84, 86, 100, 128, 146, 147, 149

Le SIAO (40) 75, 76, 78, 80, 81, 82, 131, 145, 148

Moyens de l'action (41) 58, 62, 65, 66, 74, 88, 93, 94, 128, 129, 147, 148

Positionnement des usagers (42) 65, 69, 71, 72, 75, 84, 85, 103, 117, 121, 122, 124, 127, 157

Formation des travailleurs sociaux

A partir des professionnels de terrain (43) 105, 108, 110

A partir des sites qualifiants (44) 61, 103, 106, 107, 133, 142, 147

Du côté des étudiants (45) 93, 94, 98, 99, 101, 102, 110, 138, 141, 154, 159

La question des compétences (46) 95, 97, 108, 109, 110, 153, 154

Modalités de mise en œuvre pédagogique à partir des sites qualifiants (47) 103, 104, 107, 112, 122

Modalités de mise en oeuvre pédagogique en centre de formation (48) 93, 96, 98, 99, 103, 105, 106, 109, 111, 117, 121, 139

Le réseau

Rôle du réseau et des têtes de réseau (49) 74, 76, 77, 79, 85, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 152

Politiques sociales en faveur du logement et de l'hébergement

A Paris (50) 54, 81, 85, 127, 128, 129, 133, 134, 149, 154

Dans le département de l'Essone (51) 132, 136

Dans le département de Seine Saint Denis (52) 61, 74, 140

Dans le Mantois (53) 130, 131

Structure et prise en charge de la problématique du logement et de l'hébergement (54) 80, 85, 144, 149, 154, 156

Positionnement professionnel des travailleurs sociaux

Accompagnement (55) 61, 63, 65, 67, 100, 117, 125, 150, 157, 158

Adaptabilité (56) 60, 65, 69, 71, 99, 100, 107

Légitimité (57) 60, 99, 111, 160

Rôle (58) 94, 101, 135, 145, 146, 152

Pratiques professionnelles

Du côté des partenaires (59) 78, 93, 95, 100, 102, 138, 159, 160, 161

Du côté des travailleurs sociaux (60) 94, 153, 160

Du côté des usagers (61) 93, 96, 97

Du côté du type d'intervention sociale (62) 65, 66, 71, 91, 101, 134, 139, 141, 146, 147, 148, 161

Les "regards croisés"(63) 61, 64, 159

Présentation de la démarche[1]

Depuis 2010, la région Île-de-France fait partie des dix territoires pilotes à travailler sur les questions d'hébergement et d'accès au logement dans le cadre de la stratégie dite du « Logement d'abord ». Le constat partagé par tous les acteurs repose sur la nécessité de travailler sur une acculturation entre le secteur de l'hébergement et le secteur du logement. Pour comprendre ce processus, nous nous sommes demandé de quel public parle-t-on et quelle stratégie pouvons-nous partager ? La question du travail social est très rapidement devenue centrale. Les travailleurs sociaux sont à la croisée de ces problématiques et sont parfois dans des injonctions qu'ils peuvent considérer comme paradoxales. En tout état de cause, la transformation des pratiques liée à des modifications de stratégies politiques est absolument incommensurable ou incontournable ?. Il nous est donc apparu important de travailler collectivement sur cette question.

Quelle formation peut être donnée aux travailleurs sociaux ? Pour répondre à la question de la formation initiale et continue, un comité de pilotage a été mis en place au niveau régional. Il compte parmi ses membres le CNFPT, l'UNIFAF, Uniformation, la ville de Paris et le conseil régional, ce dernier ayant un rôle majeur à jouer dans la formation. Il associe des écoles de formation au travail social que nous espérons être représentatives de toutes les écoles de travail social d'Île-de-France. Sans modifier les maquettes de formation initiale, ce comité s'est demandé quelles actions étaient possibles dans notre région. C'est la raison pour laquelle, trois écoles, l'ITSRS/IRTS site de Montrouge, Buc Ressources et l'IUT Paris Descartes, ont fait le projet de s'associer et de vous donner à tous la parole sur la question du Logement d'abord, dans une perspective de réfléchir aux enjeux de formation des travailleurs sociaux.

Nous avons mené des auditions et interrogé différents représentants et acteurs œuvrant pour le secteur du logement et de l'hébergement.

Nous avons décidé de mettre en place ces auditions afin d'être à l'écoute et ce dans le but de prendre connaissance du point de vue des acteurs concernés. Cette intégration collective trouve une résonnance très particulière, car la question du travail social apparaît comme un élément stratégique du plan quinquennal et du plan de lutte contre la pauvreté.

Nous avons souhaité lancer un débat orienté vers l'expertise. Il ne s'agissait pas pour nous de présenter des points de vue idéologiques et militants ; nous voulions en revanche donner la parole aux acteurs qui dans leur pratique professionnelle quotidienne sont amenés à prendre des postures et donc à pouvoir définir des points de vue. L'intitulé des six premières auditions a été : « Les enjeux de l'accompagnement dans le cadre de l'accès au logement pour tous : le point de vue des acteurs ». Pour ce faire, intervenants sociaux, cadres, têtes de réseaux tels que la FNARS[2] ou les bailleurs, centres de formation, pouvoirs publics, représentants des usagers ont répondu à notre appel, pour faire part de les analyses lors des six auditions, dont ce texte en est le verbatim.

Trois coordinateurs représentant trois écoles sont associés à l'organisation de ces auditions. Chacune de ces écoles a un point de vue institutionnel différent. Il nous a semblé intéressant de cumuler les points de vue de ces trois institutions différentes pour organiser cette opération, selon l'approche qui synthétise ce texte :

« Depuis la mise en place des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO) et du Droit Au Logement Opposable (DALO), différents groupes de travail réunissant les acteurs du secteur de l'Accueil, de l'Hébergement et de l'Insertion (AHI), montrent que les évolutions des dispositifs de l'hébergement et du logement nécessitent d'être fortement accompagnées. Les bouleversements des cultures professionnelles engendrés par les changements d'accès pour tous à l'hébergement et au logement imposent une mobilisation. Dans ce contexte, intervenir dès la formation initiale des professionnels concernés doit être une priorité. La mise en place des SIAO bouscule la répartition des rôles des travailleurs sociaux au sein des dispositifs d'hébergement et interroge les méthodes d'accès au logement tant pour ce secteur que pour les bailleurs Elle remet en perspective les compétences de chacun, dans le cadre de la nouvelle coordination centralisée de l'offre et de la demande en matière d'hébergement et de logement. L'utilisation de fiches d'entretien et d'évaluation sociale, illustre cette évolution qui demande une nouvelle formalisation des pratiques, une transmission d'informations et un questionnement des pratiques des travailleurs sociaux dans les structures d'hébergement et de logement. Cette évolution redistribue les attributions historiques en matière de responsabilité, notamment en matière d'admission, désormais en partie déléguée aux commissions techniques des SIAO. De plus, la coordination des SIAO suppose une visibilité des disponibilités d'accueil, une justification des refus de prise en charge, ainsi qu'un rendu compte des parcours d'insertion, notamment en ce qui concerne les sorties du dispositif.

Aux enjeux de la coordination des SIAO, vient s'ajouter l'enjeu de « l'accès au logement pour tous ». Cette logique inverse celles qui préexistaient dans les parcours antérieurs : urgence sociale, stabilisation, CHRS, logement. Ce modèle traditionnel de l'accompagnement social visait la finalité de l'accès « autonome » au logement de droit commun, comme la réussite d'un itinéraire de progression, dans le cadre d'une trajectoire jalonnée par des étapes incontournables. La démarche d'accompagnement du travailleur social constituait une certaine caution sociale. Le bailleur pouvait

1 - Par Martine Noalhyt, Nabil Neffati et Stéphane Rullac.

2 - Fédération Nationale des Associations de Réinsertion sociale.

Présentation de la démarche

II

ainsi attribuer un logement avec moins de risques que le locataire ne respecte pas le contrat de bail. Cette nouvelle approche rompt avec celle qui instituait une forme de mérite comme motif raisonnable pour accéder au bien rare que constitue le logement. Cette nouvelle organisation (délégation partielle des entrées, visibilité des sorties et rupture d'avec un parcours d'insertion par étape) génère dans le champ de l'hébergement et du logement un changement de culture professionnelle. Bailleurs et travailleurs sociaux doivent dépasser les cadres habituels des dispositifs sociaux d'hébergement et de logement. Ainsi, les travailleurs sociaux sont tenus de forger une nouvelle approche, reposant sur une méthodologie partagée, dans un partenariat renouvelé, qui place au cœur de son action les usagers et leurs besoins, leurs droits et leurs désirs. C'est dans ce contexte que se pose la question de l'intervention sociale qui doit désormais mettre en œuvre un accès au logement pour tous, dans le cadre d'une crise du logement qui ne facilite pas cette nouvelle mission. Ce contexte vient profondément interroger le travailleur social dans sa formation et dans son rapport au métier, dans ses accompagnements et partenariats, pour parvenir à conjuguer les politiques sociales, les logiques de rationalité et l'intérêt de l'usager.

Cette nouvelle donne interpelle les différents acteurs du champ de l'accueil, de l'hébergement, du logement adapté et du logement, sur leurs pratiques, ainsi que sur celles de leurs partenaires. Chacun est amené à innover, à expérimenter. Favoriser l'accès au logement pour tous nécessite de réaménager des modes d'habitation et d'accompagnement permettant aux populations les plus précaires d'y accéder et de s'y maintenir. En outre, l'accompagnement vers et dans le logement pour tous, fait émerger le besoin de certains ménages de bénéficier de solutions adaptées, dans le cadre d'une mutualisation de pratiques émergentes de différents services. Le projet qui est proposé consiste à recueillir les pratiques afin d'éclairer les enjeux de l'acculturation suscités par l'accès au logement pour tous, en initiant un débat structuré susceptible de constituer un corpus de références et de méthodes, pour nourrir notamment la formation initiale et continue des travailleurs sociaux œuvrant dans le secteur de l'hébergement, de l'accès au logement et du logement. »

La problématique du logement d'abord n'a finalement pas été abordée ; nous nous sommes un peu décalés en nous orientant davantage vers le point de vue peut-être un peu moins marqué idéologiquement de l'accès au logement pour tous. Nous avons préféré retenir celle de l'accompagnement vers l'habitation, que ce soit l'hébergement, le logement et toutes les variantes.

Chaque audition se structure de la même façon : un rapporteur problématise les enjeux de la séance et aide à préparer les questions traitées, une personne ressources présente les auditionnés qui bénéficient d'une quinzaine de minutes pour développer leur expertise, puis un débat est organisé afin de mettre en œuvre une interaction entre les organisateurs, les auditionnés et la salle.

Première audition (14 Janvier 2013) :

Les points de vue des cadres de l'intervention sociale

II

La personne ressource de cette audition est Marie Gaffet[3] et le rapporteur est Eric Pliez[4].

Vers quel modèle d'intervention sociale tend-t-on en matière d'accompagnement vers l'hébergement et le logement ?

La pratique de l'externalisation des CHRS[5] (47 % des CHRS sont en éclaté) vient signifier que le champ de l'hébergement et du logement est depuis une décennie en profonde transformation. Il convient de retenir le principe que le logement n'est plus le préalable à la traditionnelle relation d'accompagnement social et d'insertion. Le logement n'est pas en soi une finalité, ni une contrepartie, résultat d'un rapport « de domination » entre le travailleur social et le bénéficiaire. En effet, sans l'évolution des pratiques professionnelles, ces avancées n'auraient pas eu lieu. Seulement, le regard croisé sur ces pratiques, sur le sens et la portée du principe « un chez soi d'abord » montre l'intérêt d'enrichir le domaine de la formation et de l'information et de mettre au travail le sens que revêt l'insertion aujourd'hui. Ceci passerait également par l'élargissement du champ d'intervention du travailleur social et de ses partenaires (bailleurs publics, bailleurs privés, médecins des quartiers, CCAS[6], etc. Il s'agit d'une acculturation qui exige de chaque acteur le développement de nouvelles postures de travail. Cette acculturation implique aussi un changement de regard et de place des usagers, initiés par la loi du 2 janvier 2002.

La première audition concerne la posture des cadres intermédiaires, acteurs de ce dispositif. Ils sont à la fois moteurs et artisans de ces transformations, mais également pris dans une double logique. D'une part, on rencontre le souci de l'équilibre économique. Ce dernier suppose la prise de risque notamment concernant les impayés de la redevance ou des participations aux frais de l'hébergement. L'usager devient partenaire de l'accompagnement, « un ayant droit ». D'autre part, les cadres voient le glissement de la DGF[7] vers la contractualisation avec les autorités de tarification et de la tutelle. Dans cette interface, le cadre assure plusieurs rôles. Il est à la fois chargé du contrôle de cette grande responsabilisation individuelle qui incombe à ses équipes, mais aussi d'un rôle politique dans sa relation avec l'État, les élus, les mairies, les bailleurs et un rôle de rationalisation budgétaire animée par le principe de la mutualisation, le regroupement et le partenariat.

1 - Transformation du champ de l'hébergement et distinction entre deux notions « habiter et se loger ». Par Michele Attar[8]

► **(39)** Notre réflexion porte plus sur l'habitat que sur le logement. Nous devons faire en sorte que nos locataires aient un toit et un chauffage, mais également qu'ils soient insérés dans la ville et qu'un minimum de bien-vivre ensemble règne dans nos résidences. Cet objectif n'est pas toujours atteint, mais nous nous donnons les moyens d'y parvenir. Nous nous sommes d'ailleurs inscrits en ce sens dans les expérimentations de « Logement d'abord ». ◄ Les transformations du champ de l'hébergement et du logement s'expriment chez le bailleur par une différenciation entre la notion d'habiter et de se loger. En effet, la finalité reste une résidence calme où règne le vivre ensemble, gage d'une insertion réussie au sein de la ville. Pour des raisons budgétaires, nous avons l'habitude de distinguer l'hébergement et le logement. Or, nous considérons qu'il existe une chaîne globale du logement qui passe du Canal Saint-Martin jusqu'à un immeuble de luxe du Boulevard Hausmann. Quand une partie de cette chaîne est grippée, l'ensemble de la chaîne dysfonctionne.

En tant que bailleurs sociaux, nous remarquons que la chaîne du parcours résidentiel est déjà grippée ; en effet, l'accession à la propriété sociale ne fonctionne plus, ou du moins ne fonctionne plus de la même façon. Auparavant, les ménages emménageant dans un HLM[9] voulaient y passer un certain temps, constituer quelques petites économies et progresser dans le parcours résidentiel vers le rêve de l'accession à la propriété. Or, cette dynamique est bloquée. Les taux de rotation se réduisent, les locataires quittent moins le parc social, ce qui provoque une baisse des places pour ceux souhaitant y entrer. Les files d'attente sont longues dans les zones tendues.

3 - Chef de projet Logement, Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement (DIHAL). qui a animé le plan d'accompagnement Logement d'abord, qui a démarré en novembre 2011 et qui s'achevera en mars 2013. Dix territoires se sont portés volontaires pour expérimenter les méthodes de travail qu'implique la logique Housing first, traduit en français par « Logement d'abord ». Chacun des territoires suppose des approches différentes, cependant la question de la formation et de la reconnaissance mutuelle des compétences notamment des compétences frontières à travailler dans le cadre d'un partenariat territorial, s'est posée sur les dix territoires pilotes.

4 - Directeur général d'AURORE.

5 - Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale.

6 - Centre Communal d'Action Sociale.

7 - Dotation Globale de Financement.

8 - Directrice générale de la société HLM « Toit et Joie ». Toit et Joie, un bailleur social, filiale de La Poste. Il s'est engagé dans le processus « Logement d'abord », notamment au travers d'une expérimentation particulièrement aboutie de mise en œuvre de cette logique, le « chez soi d'abord ». Démarche récente à Paris. Cette expérimentation a précédemment été conduite à Marseille, Lilles et Toulouse. Par ailleurs, Toit et Joie a achevé un travail sur l'accompagnement des personnes en difficulté, en particulier d'un point de vue psychiatrique, dans son parc existant. Cette entreprise compte 14 000 logements, ce qui correspond à environ 30 000 habitants, l'équivalent d'une petite ville de la banlieue parisienne. Nous nous confrontons donc à toutes les problématiques qui se posent dans ce type d'échelle urbaine.

9 - Habitation à Loyer Modéré.

Première audition (14 Janvier 2013) :

Par ailleurs, plus les ménages sont paupérisés, plus ils sont en difficulté sociale, psychiatrique, physique, etc. Cela rend plus difficile encore le fait d'avancer dans le cadre de ce parcours. Nous sommes confrontés à des problématiques qui dépassent la simple gestion locative.

- Quand l'impayé devient un symptôme.

► **(26)** Les problèmes rencontrés par certains de nos locataires ne diffèrent pas tellement celles que l'on peut rencontrer dans la rue. Certains locataires ont des difficultés psychiatriques ou sont complètement perdues. Vous pouvez leur répéter d'aller voir les travailleurs sociaux, les services sociaux de la mairie ou l'hôpital, ils n'en feront rien. Ils n'y vont pas, car ils ont perdu tous les repères leur donnant le ressort pour cela. Notre entreprise a intégré des travailleurs sociaux qui ne sont pas chargés de recouvrer les impayés, car, sauf exception, nous considérons l'impayé comme un symptôme. ◄ Il est tout autant un symptôme que les agissements du locataire qui jetterait un pot de fleurs sur la tête de la gardienne.

Nos travailleurs sociaux ne sont pas en concurrence avec les travailleurs sociaux du milieu urbain, des villes, des entreprises et des conseils généraux. Ils sont là pour mettre en relation, pour accompagner et faire venir les autres travailleurs sociaux là où ils ne sont pas, dans les logements. Nous avons arrêté de convoquer les gens, car nous nous sommes aperçus que cela ne fonctionnait pas. Nous invitons certaines personnes à venir au siège social de la société. S'ils ne viennent pas, nos travailleurs sociaux vont chez eux à huit heures du matin sans rendez-vous. Certains locataires ont parfois du mal à ouvrir leur porte, mais ils finissent par nous laisser entrer et c'est dans ces cas que nous découvrons les situations les plus critiques. Il nous revient donc la tâche d'aller vers eux et de susciter la réaction. Cela explique pourquoi nous nous rendons chez eux à huit heures du matin, heure à laquelle nous sommes certains de les rencontrer. Nous espérons que personne ne se suicidera parce que nous l'avons délaissé. Cela serait mon cauchemar. Durant l'une de ces visites, nos travailleurs sociaux ont trouvé une personne qui ne s'alimentait plus depuis vingt jours.

Si nous nous sommes inscrits dans l'expérimentation « un logement d'abord » c'est fort de ce constat et pour faire bénéficier nos locataires de l'équipe mobile pluridisciplinaire qui intervient dans le cadre de cette expérimentationNouveaux partenaires des bailleurs : une équipe mobile.

► **(41)** Avec un gardien pour 70 logements, nous bénéficions d'un réseau de proximité très important. Je vous rappelle qu'en ensemble urbain, la réglementation impose un gardien pour 100 logements. Nous pensons que les gardiens formés sont les vecteurs de bien-vivre dans une société urbaine. L'expérimentation « un logement d'abord » peut montrer à toute l'entreprise, et en particulier aux gardiens, que rien n'est perdu et que nous pouvons remédier à des situations complexes et parfois désespérées. En ce sens, nous avons créé avec Aurore le projet d'une équipe mobile regroupant des travailleurs sociaux et des médecins. ◄ Cette équipe va vers les gens que nous avons repérés et qui posent des problèmes psychiatriques. Nous devons décider si nous les laissons dans leur logement ou si au contraire, nous devons les en sortir pour les installer dans des résidences avec appartements thérapeutiques. Il nous est arrivé de demander au maire un internement d'office pour une personne qui démolissait tous les espaces extérieurs d'une résidence. Nous avons été tranquilles pendant trois mois, mais cette personne est ensuite revenue, de nouveau sans suivi. La situation s'est donc répétée. L'équipe mobile constituée de médecins et de travailleurs sociaux trouve donc tout son sens. Dans la mesure où il n'existe plus de suivi psychiatrique à la sortie des hôpitaux, nous tentons d'essayer d'agir.

Nous ne prétendons pas être éducateurs, médecins ou psychiatres. Nous voulons simplement aider nos locataires à aller vers les personnes qui pourront les soutenir et les accompagner. Nous créons donc en ce sens l'équipe mobile ; elle pourra persuader nos locataires qu'en cas de problème, un suivi pourra les aider. Je n'ai pas le temps de me demander s'il nous revient de faire ou non ce travail. Nous ne pouvons pas laisser nos résidences se dégrader du fait d'un perturbateur. Si nous le renvoyons, un autre prendra sa place, car ces problèmes concernent un pourcentage non négligeable de la population.

2 - Quels modèles sont les modèles d'accompagnement social ? De quelle évolution parle-t-on ? Pensez-vous que l'offre de formation doit être modifiée ? Par Joël Sigot[10]

- Un accompagnement social repensé en adéquation avec les effets budgétaires sans perte de qualité.

► **(41)** Mon premier objectif est de maintenir la qualité et l'accompagnement dans un contexte où les moyens sont en diminution et où les ratios d'encadrement sont d'un pour 25 ou 30 familles. Ces ratios exigent que les travailleurs intervenant puissent bénéficier de points supports afin de ne pas se retrouver seuls. La question de l'accompagnement et des risques doit véritablement être gérée par les directeurs de pôle. ◄ L'accompagnement ne doit pas être sélectif et doit permettre une entrée à tous. Il s'effectue néanmoins avec une prise de risque particulièrement importante, notamment en cas d'impayés comme cela a été souligné. La gestion du dispositif Solibail est de ce

10 - Directeur du pôle Adulte Famille à l'association ARFOG-LAFAYETTE.

Première audition (14 Janvier 2013) :

point de vue relativement complexe. Le deuxième enjeu est d'apporter aux professionnels les moyens de questionner et de repenser leurs pratiques. Cela s'applique tout particulièrement au modèle de l'accompagnement qui est, me semble-t-il, particulièrement en cause concernant la place des usagers. Il y a là quelque chose à repenser profondément. Mon troisième enjeu consiste à proposer aux professionnels engagés dans l'accompagnement et dans le diffus, une logique de plateforme. En effet, le diffus représente désormais 60 % de l'accueil et de l'hébergement. Un appui structuré viendrait aider l'ensemble de ces dispositifs. Je vous détaillerai cela plus précisément tout à l'heure. Le quatrième enjeu est de développer l'accompagnement AVDL[11] différencié. Il s'agit à mon sens d'un mode adapté pour l'accompagnement dans le logement. Il s'agit également de développer une offre de formation interne et externe.

Les nouvelles pratiques impliquent-elles de nouvelles postures des travailleurs sociaux, et si c'est le cas, modifient-elles le rapport à l'usager ? L'argumentation en faveur de l'intervention à domicile : une spécificité de l'AVDL

► **(38)** S'interroger sur les nouvelles pratiques revient à se poser la question de ses supports, de ses modèles et de ses postures. L'accompagnement est en lien étroit avec son support et son mode d'hébergement. Que l'on soit en regroupé ou en diffus, en espace institutionnel ou en espace personnel, l'investissement des personnes n'est absolument pas le même. Les collectifs et regroupés sont des zones sous influence alors que l'appartement est une zone protégée. Cette position de la personne dans le lieu de vie est, du point de vue de la formation, relativement importante à éclairer. Elle est en effet en lien étroit avec la conduite de l'accompagnement. Le mode collectif n'est clairement plus investi. Pour les professionnels, il présente plus d'inconvénients que d'avantages ; même s'il convient encore à l'urgence, à une mise à l'abri et à de courts séjours, il est en revanche abandonné pour l'insertion. Cela est notamment dû à des problèmes de manque d'intimité ou de perte de liberté. Il est clair que le modèle du logement en diffus a pris le pas. Nous avons de fait effectué un petit test. À la question posée, « si vous deviez créer une nouvelle structure », toutes les personnes interrogées ont répondu qu'elles le feraient dans le diffus. L'étude indique en revanche que le logement regroupé qui conjugue indépendance, autonomie et respect de l'intimité, permet aussi des possibilités de soutiens diversifiés et d'actions collectives d'accompagnement. Cela est particulièrement vrai pour les publics dits spécifiques. Nous sommes spécialisés dans l'accueil des femmes victimes de violence. Quand se pose la question de la protection, d'un soutien de proximité et d'une présence rapide et immédiate, ce type de logements a tout à fait sa place et son importance.

L'accompagnement peut être spécialisé ou généraliste ; cette distinction fait l'objet de débats. Ces deux accompagnements ne sont à mon avis pas opposés ; ils sont complémentaires et répondent à deux types de besoin. Comme on a pu l'entendre, je ne pense pas que l'un soit la Rolls-Royce du social et l'autre la deux-chevaux. Même si l'objectif d'insertion est le même, les problématiques à traiter sont différentes du fait de leur complexité. L'accompagnement généraliste fait appel à davantage de polyvalence. Il n'est pas plus simple à mener, mais la réponse apportée se limite au possible de la structure, en particulier concernant les questions de formation et de moyens. L'accompagnement spécialisé fait, quant à lui, appel à des formations spécifiques, des organisations et des moyens renforcés. Dans le cas de femmes victimes de violence, il s'agit de mise à l'abri, de gardiennage, d'accueil de jour, du soutien psychologique et juridique, des prises en charge d'enfants, des partenariats adaptés entre la police, la justice, les UMJ[12] et les associations spécialisées. De par sa pluridisciplinarité, ce type d'accompagnement est plus onéreux, mais n'est pas sélectif du fait de sa spécialisation. Cette question a fait débat et j'estime que cet accompagnement ne fait pas obstacle à une réponse large aux besoins. On retrouve la question des SIAO[13] et des projets entonnoirs qui ne permettent pas des solutions à un certain type de personnes du fait de projets resserrés. La notion de spécialisation est qualitative et doit pouvoir être préservée et financée.

- Les nouveaux accompagnants de l'AVDL et les nouvelles pratiques à construire

J'évoquerais maintenant les nouveaux accompagnants. Dans le diffus, l'accompagnant agit comme un coordonnateur de partenaires qui doit savoir se mouvoir dans un réseau, en connaître les acteurs, en comprendre la logique et en déclencher et coordonner les interventions. Il s'agit donc bien d'un nouveau positionnement pour le travailleur social. Sa conception repose sur l'accompagnement institutionnel, qui rassemble des moyens de proximité, organisés et à portée de mains. Il est assez rassurant dans sa manière de penser et construire son accompagnement. Il semble assez clair que les équipes savent moins bien faire avec le diffus ; cet accompagnement reste donc à construire. La réflexion est engagée vers le travail à domicile et le fait d'aller vers les gens. Nous souhaitons construire, à partir du logement, une action qui était initialement pensée à partir de l'institution. Il s'agit évidemment d'y déplacer les travailleurs sociaux, la visite à domicile existe de fait depuis longtemps, mais également le soutien psychologique pour les personnes concernées qui ne sont pas en mesure de se déplacer. Nous avons là un vrai problème de conception et de culture. Nous travaillons encore beaucoup à partir de la demande. Il est difficile de déplacer des psychologues jusqu'au logement. Il reste donc du chemin à parcourir dans la conception de l'accompagnement. La question des nouvelles pratiques et la question de la place des usagers sont pour moi

12 - Unités Médico Judiciaires.

13 - Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation.

Première audition (14 Janvier 2013) :

intimement liées. Il s'agit de développer une nouvelle pratique pour donner une place différente aux usagers.

Nous avons mené cette réflexion à partir d'une étude inter-associative faite sur une année et par des professionnels et usagers dans trois associations. Nous avons questionné les usagers et les professionnels ; de fait, les usagers ont eux-mêmes construit leurs propres questionnaires. La représentation n'est pas le sujet le plus important. ◄

- Les freins idéologiques et postures professionnelles qui pénalisent l'expression de la citoyenneté

Les CVS[14], les conseils de résidents ou la place dans les CA[15] sont des sujets qui sont encore en chemin. Malgré de larges progrès, des progrès sont encore à faire. La question essentielle concerne la posture professionnelle et la position fondamentale de l'accompagnement social. Dans notre modèle, les institutions et les équipes pensent pour des personnes accompagnées, comme si le savoir sur l'autre était détenu par ces institutions. Or, chacun est seul détenteur d'un savoir sur lui-même, même inconscient, qu'il peut mobiliser. Nous sommes donc dans un rapport entre donneurs et receveurs, impliquant des réunions d'équipes, de synthèse, de transmissions et de conclusions des orientations de l'accompagnement à l'usager, qui doit faire siennes ces conclusions. Il y a dans ce modèle quelque chose de fondamentalement décalé, générateur de défense et contradictoire. On veut d'une part donner une nouvelle place aux usagers, mais nous restons dans un rapport de domination.

- Vers un nouveau modèle de posture professionnelle : réalité ou utopie ?

► **(56)** Le nouveau modèle à chercher devrait s'orienter vers une coconstruction. L'usager et le professionnel se positionneraient dans un parcours coconstruit, en restant respectueux de leur place réciproque. ◄► **(57)** Nous avons testé institutionnellement ce positionnement ; il existe une très forte résistance, car nous ne savons penser qu'en décalé et non pas simultanément. Toute l'organisation institutionnelle doit donc être modifiée afin de faire évoluer son modèle très clivé entre les usagers et les professionnels. Nous devrons donc renoncer à une pensée séparée. Nous avons engagé une réflexion pour travailler en particulier sur le temps de synthèse, ce moment institutionnel où s'exprime le pluridisciplinaire. À ce jour, seuls les professionnels y sont présents. Nous voudrions proposer un modèle d'approche dans lequel usagers et référents viendront confronter et enrichir leur coconstruction dans le cadre de cet espace avec d'autres professionnels et d'autres usagers ressources. Ces derniers seraient essentiellement des anciens résidents que nous inviterons à se constituer en association. Cette question me semble fondamentale concernant le modèle français de l'accompagnement social. ◄

- Vers quel socle d'activités différenciées du logement faut-il tendre ? Quelles seraient les conditions de sa réalisation ?

Résidence sociale (78) © DRIHL

Les travailleurs sociaux doivent pouvoir activer le secteur et s'appuyer sur des moyens disponibles. Il est nécessaire de rechercher de nouvelles ressources pour élargir le champ des possibles. Pour ce faire, nous sommes structurés en plateforme[16] et nous essayons de développer ce modèle auquel je suis attaché. Il ne s'agit pas d'une idée neuve, mais la plateforme est pourtant très efficace, car elle élargit considérablement le champ des possibles.

Elle constitue un lieu de ressources de formation qui permet de renforcer la réponse des actions et offre en particulier aux structures à faibles taux d'encadrement des supports afin de ne pas être dans la dépression. Il n'y a rien de pire que de se trouver à la tête de 25 familles et que rien ne soit possible. Nous pouvons faire de l'accompagnement social lié au logement, mais d'autres problèmes apparaissent toujours.

► **(38)** Je voudrais ajouter un mot sur l'accompagnement AVDL. Ce dernier est structuré en trois niveaux correspondants à trois niveaux de prestations. Nous avons répondu à un appel à projets sur ce sujet. Avec une bonne évaluation de la situation, nous pouvons partir de l'ASLL[17], l'accompagnement social lié au logement, le renforcer et développer ce que nous appelons du global en ambulatoire à partir du logement, c'est-à-dire la capacité à traiter à partir du logement. Il est important de souligner que ce système est financé. Le troisième niveau a des moyens plus importants ; le nombre d'heures imparties au suivi est assez intéressant. Faut-il revisiter la formation initiale ? Je répondrais par l'affirmative. Tout ce que je viens de décrire va en ce sens. Je mettrais en relief cinq axes. Le modèle de l'accompagnement est indissociable de la question de la place des usagers dans un rapport de

14 - Conseils à la Vie Sociale.

15 - Conseils d'Administration.

16 - La plateforme est constituée du point central sur le logement et l'hébergement accompagnés. Il est entouré de l'accueil de jour, de la mise à l'abri pour les femmes victimes de violence, des questions de la petite enfance, ainsi que de partenariats spécialisés avec les UMJ ou la police. Je crois beaucoup à l'apport des écoles dans la formation, mais je crois également beaucoup à la formation dans de tels espaces ou des espaces inter-associatifs. Le périmètre de l'associatif seul ou de l'établissement seul est dépassé. Il existe des croisements plus larges et plus enrichissants. Une plateforme peut être maitrisée et coordonnée avec des instances qui la régulent. Il ne s'agit pas uniquement d'une juxtaposition de moyens liés par convention.

17 - Accompagnement Social Lié au Logement.

Première audition (14 Janvier 2013) :

coconstruction. Nous devons revenir sur les supports de l'accompagnement institutionnel dans le regroupé et le diffus, qui engendrent des positionnements et des pratiques différentes. De plus, le travail en réseau, la connaissance des réseaux et la logique des réseaux sont importants. Pour rassembler des gens, nous devons comprendre quelle est leur logique. Le rôle de l'accompagnateur comme pivot et coordinateur doit également être analysé. Enfin, nous devons prendre en compte le fonctionnement en plateforme et le nouveau modèle du travail à domicile et du déplacement des moyens sur le domicile. ◄

3 - Faut-il modifier les formations des futurs professionnels ? Par Florence Giancatarina[18]

► **(25)** A cette question ma réponse sera affirmative. Il me semble indispensable que les personnes qui se forment pour devenir des acteurs dans le domaine de l'exclusion soient au fait des nouvelles politiques publiques qui ont des incidences sur les accompagnements, et qu'ils puissent également être capables de travailler en autonomie chez les personnes. Ce dernier aspect n'est pas toujours travaillé aujourd'hui dans les instituts de formation. Les étudiants y ont obligation de faire un stage en internat. Il serait intéressant qu'ils connaissent ces autres modes de fonctionnement pour ne pas être perdus par la suite. J'appuie ce propos sur de jeunes professionnels qui font partie des équipes AVDL et qui craignent le travail en autonomie. Ces résistances confortent le travail individuel au détriment d'une réflexion partagée, mise au profit de la situation de l'usager. Des réunions d'équipe existent, mais ces travailleurs n'ont pas la possibilité en sortant d'une visite à domicile de traverser le couloir, d'aller dans le bureau de leur collègue et d'échanger en direct sur une situation potentiellement difficile à gérer. Nous avons organisé un bilan du dispositif après un an et demi de fonctionnement et ce manque de temps d'échange en dehors des réunions ressortait majoritairement dans les points négatifs. Nous avons soulevé la question des groupes d'analyses des pratiques, mais cette solution reste insuffisante. ◄

- L'intérêt du regard croisé : expérience en Seine St Denis.

► **(52)** En Seine-Saint-Denis, nous avons l'avantage de travailler en proximité avec les services du SIAO et, en cas de situations très difficiles, de pouvoir échanger dans des instances multidisciplinaires. ◄► **(63)** Cela représente un véritable atout, car nous bénéficions de regards croisés et de pistes de réflexion que nous ne pourrions envisager si nous étions seuls. Pour autant, une fois que nous sortons de la réunion, si nous ne trouvons pas d'écho au niveau local sur le lieu d'hébergement de la personne ou le lieu où elle a été relogée, nous restons confrontés aux mêmes difficultés. ◄► **(44)** La formation théorique a besoin d'être renforcée par la pratique pour sortir de l'isolement en matière du travail en partenariat et en réseaux. Concernant les formations, l'un des quatre domaines de compétences étudiés est le travail en réseau et en partenariat. Il serait très bénéfique de pouvoir l'expérimenter afin que nous nous rendions compte des difficultés à mettre en place des réseaux au niveau local et à faire en sorte qu'ils se maintiennent sur toutes les

situations. ◄► **(38)** Ainsi un accompagnement AVDL et son maintien pour les personnes souffrant de problématiques psychiatriques s'avèrent nécessaire pour rassurer les bailleurs potentiellement frileux face à ces publics. Nous accompagnons de plus en plus de personnes souffrant de problématiques psychiatriques. Il nous est difficile de faire accéder à un logement ce type de ménage, car les bailleurs peuvent être frileux face à ces publics. En effet, même stabilisées, ces personnes peuvent du jour au lendemain arrêter leurs parcours de soin. Cela peut donc représenter un vrai frein si nous ne proposons pas un accompagnement ou un maintien de l'accompagnement déjà existant. ◄

- Le possible pouvoir du travailleur social, détenteur du sésame.

► **(25)** On m'a également demandé si les nouvelles pratiques avaient des incidences sur les postures des travailleurs sociaux, et le cas échéant, si elles modifient le rapport à l'usager. Je répondrai que oui à cette question. Dans le travail en diffus, nous prenons le risque que certaines personnes aient le sentiment d'avoir une sorte de pouvoir et de puissance sur la personne qui n'aurait pas encore accédé à son logement. Les travailleurs ont le pouvoir d'amener ou de bloquer l'accès à un logement. ◄► **(55)** Nous devons aborder ces sujets avec les futurs professionnels pour leur rappeler que nous devons accompagner les usagers[19]. Nous n'agissons pas à leur place, mais avec eux. Je considère que cet aspect est très important. À l'inverse de ce sentiment de pouvoir, les travailleurs peuvent développer une empathie très importante pour l'usager ; cela rend difficile le recul nécessaire dans certaines situations. Cela peut amener à bloquer ou occulter certaines difficultés des familles

18 - Chef de service d'un centre de stabilisation et du dispositif Accompagnement Vers et Dans le Logement DALO (Droit Au Logement Opposable), volet accompagnement en Seine-Saint-Denis pour le Comité d'Entraide aux Français Rapatriés.

19 - La loi n° 2002-2 précisait parfaitement que l'usager est au cœur de son accompagnement.

Première audition (14 Janvier 2013) :

dans leurs accès au logement. Je citerai un exemple qui n'étonnera personne. Lorsqu'un rapport social est fait à destination d'un bailleur, les professionnels peuvent occulter des informations importantes. Il est très important d'évoquer le refus de l'accompagnement des usagers. Certaines personnes ne souhaiteront pas ou plus être accompagnées. Après avoir rencontré une multitude de professionnels, certaines personnes en ont assez et refusent l'accompagnement. En tant que professionnel, je pense que nous devons pouvoir accepter le refus de l'accompagnement, retravailler et discuter de nouveau avec la famille. Nous devons néanmoins leur expliquer qu'ils pourront nous solliciter de nouveau si un jour ils se sentent prêts. ◄ Nous devons expliquer pourquoi nous souhaitons mettre en place cet accompagnement, mais si le ménage refuse, nous devons l'accepter.

4 - Dans la mobilisation de vos équipes, faut-il revisiter la formation initiale et encourager les groupes d'échange des pratiques professionnelles ? Dans l'hypothèse où pris dans des logiques institutionnelles et dans un brouillard de représentations, l'usager aurait modifié ses attentes, alors, selon vous, à quoi aspire-t-il aujourd'hui ? Par Patrick Leser[20]

L'échange indispensable avec les écoles de formation pour faire remonter les besoins en formation pour l'AVDL en particulier et l'accompagnement lié au logement en général.

Je vais m'appuyer sur le travail effectué depuis plus d'un an sur la mission AVDL DALO, lancé à Paris en novembre 2011 et sur le travail réalisé avec les nombreux jeunes professionnels recrutés à cette occasion. Je les ai sondés sur ces questions afin de connaître leurs manques et besoins en sortie d'école dans le monde du logement et de l'accompagnement social. Je me suis principalement intéressé au logement, car nous ne travaillons pas sur l'hébergement en tant que tel. Nous n'intervenons en général qu'en sortie d'hébergement. L'idée d'une formation adaptée est à approfondir car les étudiants manquent aujourd'hui de connaissances de ce secteur d'intervention et ont une formation à l'accompagnement AVDL peu consistante. La volonté du GIP[21] est d'intégrer des professionnels de divers horizons, des assistants sociaux, des éducateurs spécialisés et des conseillères en économie so-ciale et familiale. Ce point relève de cette volonté d'échanger sur les pratiques et regards différents en fonction des parcours des profession-nels. ☒(16) Nous vous donnons tous aujourd'hui la même réponse. Il faut revisiter ou compléter ces formations initiales. Reste à savoir au détriment de quel autre chapitre nous devrions le faire. Il me semble en effet que les étudiants sont déjà bien occupés. Il m'a été retourné que les interventions sur le logement ne restent pas si elles ne sont que théoriques. Elles ont besoin d'être liées à un travail sur le terrain, à un vécu et à des expériences.

Cela peut donc nous amener à réfléchir sur les stages des étudiants. À l'heure actuelle, peu d'étudiants s'orientent vers des stages autour du logement. Je ne sais pas s'il s'agit d'un choix, d'un manque d'information ou si cela est dû au fait que les lieux d'accueil seraient

Rénovation urbaine © DRIHL

peu disponibles. Ces questions doivent être soulevées au sein des écoles.☒ Cela souligne dans tous les cas la nécessité de la formation continue sur le terrain. Les travailleurs se retrouvent seuls lorsqu'ils se rendent au domicile des usagers. Il existe donc un véritable besoin d'échanger et de se retrouver en équipe pour travailler ensemble.

Le logement est lié à la notion de territoire qui décline ses réseaux et ses dispositifs.

► **(41)** Le logement est spécifique, car la notion de territoire y entre en jeu plus que dans tous les autres champs de l'intervention sociale. ◄ L'Île-de-France n'a rien à voir avec le Limousin. Cette région est particulière et connaît une pression très importante de la problématique du logement et de l'hébergement. De fait, nous trouvons ici des dispositifs et des réseaux qui n'existent pas ailleurs. Cette spécificité se décline également dans les départements qui composent la région. ► **(11)** La politique d'accès au logement et les circuits différeront selon les départements. Tous ces aspects expliquent qu'une formation de base ne suffirait pas. Nous ne pouvons les appréhender qu'en arrivant sur des terrains d'expérimentation et de pratiques professionnelles. Nous avons donc besoin d'une formation en continu dans le contexte général du logement afin que les professionnels sachent dans quels méandres ils se débattent, et quelles sont les institutions politiques, sociales et dédiées au logement spécifique. Il s'agit de connaître les collecteurs, les bailleurs, les conventionnements, etc. Ces formations spécifiques doivent s'adapter au territoire d'intervention du futur professionnel. ◄

20 - Responsable d'un pôle social, il gère des travailleurs sociaux de différents types de formation dans son service. Il travaille au sein du groupement d'intérêt public Habitat Intervention Sociale, appelé en Île-de-France, le GIP. Ce dernier remplit un rôle très important de relai opérationnel sur un certain nombre de mesures d'accompagnement dans et vers le logement ainsi que de rapprochement de l'offre et des besoins.

21 - Groupement d'Intérêt Public

Première audition (14 Janvier 2013) :

La loi du 2.02.2002 prend tout son sens, l'offre de service doit s'adapter aux besoins de l'usager.

► **(31)** Nous évoquons les publics souffrant de troubles du comportement. Jusqu'à présent, ces personnes étaient peu prises en compte dans le logement. On s'y intéressait dans les structures d'hébergement et non pas dans une approche d'accès au logement. Aujourd'hui, des bailleurs s'y ouvrent, des projets expérimentaux commencent ; cela nécessite donc aussi de s'ouvrir à d'autres partenaires, médecins, psychiatres ou infirmiers. ◄► **(55)** L'accompagnement lié au logement fait ressortir d'autres besoins et d'autres interventions : du dépannage à la construction d'une relation de confiance. En complément des formations du travail social classique, il est important de souligner que nous nous rendons chez les gens. ◄ Occuper un logement ne correspond pas uniquement à payer un loyer et respecter son voisinage. Il faut également entretenir le logement et faire en sorte qu'il reste viable et sécurisé. Cela nécessite des compétences que l'on n'apprend généralement pas dans les écoles de formation post-baccalauréat. Il peut par exemple s'agir de changer un interrupteur ou de réparer une fuite d'eau. Si nous sommes capables d'aider les gens, l'intervention au domicile amènera de la légitimité et aidera à construire des relations avec les personnes. Nous évoquions tout à l'heure le refus d'accompagnement social. Or, plus nous apporterons, plus la relation pourra se construire. La question du refus se pose d'autant plus lorsque l'usager occupe un lieu qui coûte à l'institution. En logement en bail glissant ou en CHRS éclaté, le refus d'adhésion

Rénovation urbaine è DRIHL

à l'accompagnement sera-t-il supporté longtemps par l'institution ? Tant que le loyer est payé et qu'il n'y a pas de troubles de voisinages, nous allons tolérer la situation, mais cela ne sera pas le cas si ces critères ne sont pas respectés. Au sein du GIP Habitat, nous nous interrogeons sur les dettes et l'impayé locatif.

Quel que soit la formation théorique, la formation continue est nécessaire.

► **(34)** Les conseillers sociaux ne sont pas chargés de faire payer les familles. Un autre travail est à mener, mais le paiement du loyer reste un élément fort sur lequel nous ne pouvons passer outre. D'autre part, le regard du responsable économique de la structure sera différent si la personne adhère ou non à la mesure proposée. Les formations initiale et continue sont indissociables, l'une ne remplacera pas l'autre. Concernant la complémentarité des compétences, j'aurais tendance à dire que les groupes d'échange réunissent souvent des personnes qui se ressemblent et qui ne s'apportent donc pas grand-chose. Nous devons donc travailler afin que ces groupes soient vraiment porteurs d'évolution de pratiques et d'initiatives. J'ai eu le plaisir de rencontrer les équipes de Marseille et Lille du projet expérimental « chez soi d'abord ». ◄

Les pratiques changent, mais je considère que les écoles ne doivent pas modifier leurs enseignements au regard de ces phénomènes expérimentaux. Il est important de laisser à ces dernières le temps de se développer, pour en tirer ensuite des conclusions. Néanmoins, il est évident que la pratique et le travail en équipe changent dans ces lieux. La solitude du travailleur social dans sa pratique individuelle se voit modifiée dans ces lieux expérimentaux. En effet, on ne trouve pas un référent chargé de plusieurs familles, mais un groupe de référents. Cela permet de faire des interventions à deux ou de proposer plusieurs référents à une même famille ce qui offre une plus grande distance affective. Ces évolutions interrogent la pratique, la relation à l'usager, la construction de cette relation, la pratique d'équipe, les échanges d'informations et le financement. De fait, l'évolution des pratiques nous renvoie aux moyens que nous pouvons mettre en place. Je suis ravi d'entendre que « Toit et Joie » participe à « Un chez soi » et qu'un bailleur social s'ouvre à ces pratiques. L'image d'une fleur que l'on déracine sans arrêt est nouvelle. La pratique de l'accompagnement social est souvent appelée le step by step : on part de la rue pour aller dans un centre de stabilisation, puis dans un centre d'hébergement, etc. J'ai parlé hier avec des gestionnaires de logement Solibail qui estimaient qu'une famille hébergée par le 115 n'était pas prête et devait d'abord passer par une résidence sociale avant de prétendre à du Solibail. Certains bailleurs demandaient même un bail glissant en sortie de Solibail.

Un partenariat étoffé : l'incontournable et préalable ingrédient avant de penser à changer le contenu de formation des travailleurs sociaux

► **(34)** Des projets intéressants sont proposés. Il s'agit notamment de ne planter les plantes qu'une fois et de tout mettre en œuvre pour

Première audition (14 Janvier 2013) :

qu'elles poussent. ◄ Cela nécessite de nombreux partenaires, et notamment des propriétaires, bailleurs privés ou publics. Avant de changer la formation, d'autres évolutions doivent être faites. Je suis passionné par ces projets, mais encore faut-il que nous ayons des moyens pour les mettre en place. De fait, les partenariats proposés par « Toit et Joie », me semblent excellents. ► **(26)** Qui souhaite accéder à un CHRS ou à un hébergement d'urgence notamment en collectif ? Ces solutions dépannent, mais elles ne répondent pas à un souhait profond des gens. La demande des usagers change et s'adapte dans le discours, car les usagers s'adaptent au système en place. Si une personne ne peut pas avoir de logement, elle acceptera ce que nous lui proposons et se montrera motivée et prête à être accompagnée par un travailleur social. ◄ Je pense que la demande des usagers n'a pas forcément beaucoup évolué dans le temps, mais les usagers eux-mêmes ont en revanche pu évoluer. Du fait des politiques de migration, les usagers ont aujourd'hui des modes de vie et d'habitat différents. La problématique actuelle que nous rencontrons avec les populations Roms interroge cela. Leur place n'est pas clairement définie, les lois et leur statut sont en cours d'évolution. Cette situation est difficile. Il n'en reste pas moins que nous n'accompagnons pas de la même façon une famille Rom et une famille lambda. Les pratiques vont devoir changer, nous allons devoir nous adapter. Je ne suis pas certain que les écoles aient à modifier tout de suite leur plan de formation sur ces populations. Cette évolution se fera au fur et à mesure. Nous pouvons considérer que les usagers ont modifié leur demande au regard des territoires. Une personne sera plus aidée à l'intérieur du périphérique. Elle demandera un logement à Paris, mais tout le monde demande cela. Les stratégies se développent en fonction de ce que nous savons de la situation dans d'autres zones et des aides que nous pouvons y trouver. Les professionnels ont besoin d'une certaine connaissance pour comprendre ces enjeux. Les écoles peuvent sensibiliser à ce sujet, mais il ne peut s'apprendre que sur le terrain. En effet, chaque terrain a ses propres règles.

Campement sauvage sur chantier è DRIEA/Gauthier

5. Pour une approche nouvelle de l'AVDL. Quel sens donne-t-on à l'AVDL ? Quel est l'enjeu des baux glissants ?

Par Stéphane Laurenceau et Bernard Cavat[22]

Possible télescopage entre la situation du jeune professionnel et la problématique du logement pour laquelle il est missionné : parasitage de l'intervention auprès de l'usager.

► **(38)** Cette approche est actuellement à la mode comme le prouvent les différents nouveaux dispositifs. Ces nouvelles politiques sociales mobilisent fortement les associations depuis maintenant cinq ans. Nous répondons beaucoup aux appels d'offres ; ce fonctionnement est récent. Auparavant, nous développions un projet que nous portions devant un financeur pour obtenir un budget. Aujourd'hui, la situation s'est inversée. La DRIHL[23], le Conseil général ou régional créent des projets et choisissent qui les développera. L'AVDL, dont le développement fut difficile, est par exemple une des applications de cette méthode. ◄► **(16)** Cela réinterroge complètement les pratiques professionnelles, en particulier pour les jeunes professionnels que nous embauchons aujourd'hui. Ces jeunes ne sont pas toujours formés comme nous le souhaiterions. Lorsqu'ils sortent de l'école, ils disposent d'un bagage technique de pensées et de réflexion, mais la réalité va s'imposer à eux. ◄

Intervention à domicile en binôme : un regard croisé

► **(21)** En région parisienne, la situation est tout à fait particulière. En effet, ces professionnels doivent tout d'abord se loger eux-mêmes ; il peut parfois donc se créer un télescopage dans la mesure où ils peuvent se trouver en difficulté financière pour accéder au logement. Nous devons donc accompagner ces jeunes salariés pour se loger ; nous devons leur donner les moyens de pouvoir exercer les missions pour lesquelles nous les avons embauchés. ◄► **(63)** Chez nous, les travailleurs sociaux interviennent toujours à deux. ◄ Il s'agit essentiellement de travailleurs sociaux diplômés d'État, éducateurs spécialisés, assistantes sociales ou conseillers en économie sociale et familiale. Nous comptons également d'autres diplômés, moniteurs éducateurs, animateurs et techniciens de médiation service. Nous avons délibérément choisi de leur donner les moyens de pouvoir intervenir au

22 - Stéphane Laurenceau est directeur du Relai 94 (APSI) et Bernard Cavat est directeur général de l'association de Prévention, Soins et Insertion (ASPI). La particularité de Relai 94 est de travailler à l'insertion par, pour, dans et vers le logement. Originellement, l'APSI intervenait auprès des personnes souffrant de troubles psychiques et psychiatriques, et a étendu aujourd'hui ses accueils et accompagnements à d'autres publics, comme des personnes ayant des difficultés de santé, physiologique, sociale ou physique.

23 - Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement.

Première audition (14 Janvier 2013) :

domicile. Nous travaillons à 99 % au domicile ; il s'agit d'une volonté forte de la structure. Nous allons chez l'autre, sur son territoire. Les choses ne se diront pas de la même façon chez l'usager ou derrière notre bureau.

Le travailleur social passe d'une posture de contrôleur social à celle d'un transmetteur d'un nouveau sens « savoir habiter ».

► **(55)** Cela nous permet de remarcher et intervenir sur des points particuliers. Comme le soulignait un des intervenants, nous travaillons avec l'usager, pour par exemple changer une ampoule ou relever les compteurs d'eau pour gérer au mieux une facture. Il s'agit d'organiser au mieux un habitat et de transmettre le savoir habiter. ◄► **(62)** L'intervention à domicile lève le voile sur la réalité de l'usager et ses difficultés pour sortir des représentations pénalisantes. Avec les interventions exclusivement faites au domicile, nous faisons le pari d'agir à deux. Or, nous ne nous rendons compte de ces problèmes qu'en poussant une porte. Dans un département où nous intervenons, un travailleur social s'est beaucoup inquiété pour une personne qui ne s'était pas rendue à quatre rendez-vous. Il considérait qu'elle refusait ces rendez-vous. Or, quand nous nous sommes rendus chez elle, nous nous sommes rendu compte que cette personne était presque aveugle, qu'elle se déplaçait en fauteuil roulant, et qu'elle vivait dans une petite cabane au fond d'un jardin plein de ronces. On peut s'étonner que le travailleur social de la polyvalence de secteur ne s'en émeuve pas plus que cela. Je ne veux pas critiquer, mais je tiens à souligner qu'en allant à la rencontre de l'autre, nous découvrons de très nombreuses choses.

Nos travailleurs sociaux interviennent à deux pour diverses raisons. S'agissant de jeunes professionnels ayant encore beaucoup à apprendre, il est beaucoup plus sécurisant pour eux-mêmes et pour l'employeur de travailler en binôme. En cas de problème, ils pourront plus facilement nous prévenir ; nous avons d'ailleurs mis en place un dispositif d'alerte pour pallier ce risque. D'autre part, il est important d'avoir des regards croisés et de ne pas instaurer une relation duale et frontale, car le logement est primordial. Aujourd'hui, nous comptons 200 baux glissants par an. Nous prenons des logements sur les contingents de l'État ou du Conseil général. ◄

Donner d'emblée un logement à l'usager avec l'exigence de démontrer sa capacité de s'y maintenir et d'y être accompagné : une expérience qui rompt avec les anciennes pratiques.

► **(42)** Le logement est une denrée rare. Nous prenons le parti de donner un logement en demandant aux usagers de nous montrer ce dont ils sont capables pour le garder. ◄► **(56)** Vous pouvez considérer que je joue sur les mots, mais, sans vouloir critiquer le dispositif de CHRS, les structures d'hébergement demandent plutôt aux usagers de démontrer d'abord de quoi ils sont capables et essaient de trouver un logement qui corresponde aux critères du bailleur. Notre démarche est donc inverse ; elle a le mérite de placer les personnes, non pas dans le rôle d'acteur, mais dans celui d'auteur de leur situation. Les personnes vont écrire leur propre vie ; nous devons arrêter de leur faire jouer une partition en leur faisant croire qu'elles peuvent passer du centre d'urgence au CHRS en passant par du Solibail pour peut-être aboutir dans dix ans à du bail direct. Nous préférons donner directement un logement ; 25 bailleurs nous suivent, dont « Toit et Joie », et nous appellent. Nous cassons le mythe de ces bailleurs sociaux exigeant toujours un CDI temps plein pour prétendre accéder au logement. Qu'il s'agisse d'une personne seule ou d'un couple avec douze enfants, le bailleur doit seulement s'intéresser à la façon dont le ménage sera accompagné. Quand un usager se trouve dans l'impossibilité de jouir d'un appartement pour d'autres motifs que celui du simple problème de loyers impayés il est alors temps de procéder d'une autre approche.

Nous accompagnons d'autant mieux un ménage en lui donnant les clés d'un logement et en lui assurant que nous ne profiterons pas d'hospitalisations ou d'absences pour changer les serrures. ◄ Or, nous obtenons des résultats. Nous nous rendons compte que les personnes que nous accompagnons et qui ont un parcours de dix ou vingt ans de psychiatrie gèrent leurs soins. Elles vont en hospitalisation libre lorsqu'elles l'estiment nécessaire ; certaines personnes sont hospitalisées depuis le mois de mars et nous continuons de les accompagner en allant à l'hôpital ou en les recevant à domicile lors de permissions. Cela les fait tenir dans le soin ou dans l'accompagnement social que nous pouvons avoir. Nous n'avons pas inventé cette pratique que vous partagez peut-être, mais je crois qu'il est important de dire qu'il existe d'autres façons de fonctionner et que cette méthode fonctionne. Bien sûr, nous devons parfois expulser et nous l'avons d'ailleurs fait dernièrement. De fait, il ne s'agissait pas d'un problème d'impayés, mais d'un trouble de jouissance de l'appartement. Cela prouve que la vérité peut être autre part que dans le fait de payer son loyer. Il nous revient de vérifier tous les autres aspects au sein du logement.

Une intervention qui s'adapte au rythme de l'usager.

► **(56)** Nous pouvons intervenir du lundi au vendredi, voire le samedi si nécessaire, à 8 heures du matin ou à 19 heures le soir. Nous travaillons en fonction des ménages. ◄► **(41)** Nous ne leur demandons pas de poser un jour de congé ou de s'empêcher de manger le midi pour pouvoir nous rencontrer. Si nécessaire, nous allons sur leur lieu de travail,

Première audition (14 Janvier 2013) :

dans un café, chez Mac Donald ou dans un parc public. Voilà ce que nous pouvions dire des pratiques de Relais 94 sur ces différents dispositifs. Nous avons 42 financeurs, ce qui implique une gestion plus complexe que lorsque nous en avions deux ou trois. ◄ Nous pouvons les perdre à tout moment, d'une année sur l'autre ou même tous les trois mois. Nous sommes toujours en recherche, nous voulons être une force de proposition, démarcher les bailleurs et leur proposer nos services. Ces derniers n'hésitent d'ailleurs pas à nous proposer des logements contre notre intervention ; il faut savoir être dans un échange donnant-donnant. Si un bailleur rencontre une difficulté, nous pouvons intervenir et régler ce problème sur trois ou six mois. Nous avons parfois des démarches un peu particulières. Nous intervenons par exemple parfois pour des huissiers de justice qui font du social ; ils nous demandent d'intervenir afin de voir s'il est possible d'aider un ménage. Il est étonnant qu'un huissier appelle un service social pour le prévenir de l'expulsion d'une famille et lui demander de chercher une solution. Ces innovations dans le champ du social nous permettent d'entrer dans le dialogue en cas d'expulsion par un huissier de justice.

Formation initiale insuffisante : formations complémentaires pour garantir l'employabilité des travailleurs sociaux et répondre au plus juste aux besoins des usagers

► **(9)** Concernant la formation professionnelle des travailleurs sociaux, nous considérons qu'elle n'est pas très adaptée aux publics dits en difficulté. Certains travailleurs sociaux nous disent parfois qu'ils n'ont pas appris telle ou telle chose à l'école ; ce n'est pas grave. Nous travaillons avec ce que propose la structure. ◄► **(62)** En tant que directeur du Relais 94, je me dois d'être garant de l'employabilité des travailleurs sociaux. Ils doivent pouvoir intervenir au plus juste. Nous faisons pour cela venir des partenaires extérieurs, tel que la Banque de France, les travailleurs sociaux de la polyvalence de secteur, le secteur psychiatrique, des intervenants sur la technique d'entretien ou le syndrome de Diogène. Nous faisons également de la formation en interne lorsqu'une nouvelle loi est votée afin d'en comprendre les implications et le fonctionnement, notamment concernant les formulaires. Nous nous posons systématiquement ces questions. Un psychiatre et un psychologue nous aident à intervenir auprès des ménages. Nous couplons cela avec une mise au fait de l'actualité. Les travailleurs s'interrogent pour savoir s'ils sont toujours capables de renseigner au mieux les ménages. Il ne s'agit pas de connaître systématique une réponse, mais de savoir qu'une réponse existe et de savoir orienter. ◄ De fait, orienter ne revient pas uniquement à donner un numéro de téléphone et une adresse. Il faut accompagner physiquement, prendre rendez-vous en présence de la personne, lui donner le téléphone, l'introduire auprès de son interlocuteur. En effet, il sera plus intéressant de fixer un rendez-vous avec un conseiller pôle emploi plutôt que de demander à une personne ayant des difficultés de s'y rendre à neuf heures du matin et d'attendre son tour. Être attendu est très important. De fait, lors des visites à domicile, les familles nous attendent, et même si elles n'ont pas beaucoup d'argent, elles vous reçoivent avec un café et quelques gâteaux.

Cage d'escaliers è DRIHL

Comment sortir du rapport de force exercé par les pouvoirs publics ? Le partenariat entre bailleurs sociaux et acteur associatif renforce la compétence en faveur d'une offre de service.

► **(41)** Nous avons développé une approche d'insertion par le logement. ◄ Le rapport que nous avions avec les bailleurs sociaux se faisait au travers de ces populations très particulières et difficiles à gérer pour les bailleurs. Nous avons appris à travailler sur la qualité du partenariat et de la relation de confiance entre les bailleurs sociaux et l'acteur associatif. Ce partenariat permet que soit mis à disposition des pouvoirs publics un certain nombre de dispositifs d'interventions associatifs ; or, je pense que nous avons longtemps fonctionné en sens inverse. Les pouvoirs publics initiaient le rapport entre l'acteur associatif et le bailleur social au titre d'une mission. Grâce au Relais 94, j'ai appris que le partenariat avec les bailleurs sociaux nous met en position de force pour pouvoir dire aux représentants de la puissance publique que nous sommes compétents pour entrer dans un dispositif dans la mesure où nous connaissons déjà les bailleurs sociaux . Nous savons que nous pouvons capter des logements. Je trouve important d'inverser la démarche. Grâce à une relation de confiance, l'association est capable de faire une offre de service accompagnée et mise en forme par la puissance publique. ►(38) L'AVDL bouscule la culture professionnelle avec le passage de l'accompagnement dans les structures classiques de type CHRS vers un accompagnement spécifique au dispositif « diffus ». Dans l'évaluation globale de l'insertion, nous passons d'une structure d'accueil collectif à un suivi et une intervention dans le cadre du diffus. Cela pose le problème du maintien de la qualité de l'accompagnement. Dans

Première audition (14 Janvier 2013) :

d'autres postes de direction générale en Basse-Normandie, j'ai géré des associations qui travaillaient avec des CHRS. Certains professionnels travaillent depuis longtemps dans le CHRS et bénéficient d'une véritable qualification. Ils assurent une qualité de suivi humain, accompagnant, vigilant et attentif aux gens. Basculer de cette culture de l'accompagnement à un accompagnement dans et vers le logement dans le diffus n'est pas chose aisée. Tous les intervenants en ont d'ailleurs expliqué les raisons ; la formation ou le fait que les professionnels arrivant dans ce dispositif manquent de connaissances et aient à se former sur le terrain.

La notion « usager » se transforme en « ayant droit » : une nouvelle terminologie pour endosser une vraie posture.

► **(55)** Pour faciliter ce basculement, nous pensons qu'il est nécessaire d'immédiatement placer les professionnels dans une relation avec des ayants droit. Il s'agit en effet moins de bénéficiaires que d'ayants droit ; il y a là un point culturel de reconnaissance qui ne se limite pas uniquement à de la terminologie. Il s'agit réellement d'une posture. ◄ L'employeur est garant d'une formation spécialisée sur le terrain qui est une garantie pour une meilleure lisibilité et pérennité des postes. D'autre part, les professionnels doivent se former. Des progrès sont à faire dans la formation continue, mais n'oublions pas que les professionnels doivent se former chez nous. ► **(38)** Pour cela, ils doivent être recrutés en CDI[24] ce qui nécessite pour les gestionnaires, un minimum de visibilité dans la pérennité du fonctionnement. Cet aspect est extrêmement important. Si les pouvoirs publics et les différents financeurs n'arrivent pas à nous offrir une lisibilité d'au moins deux ou trois ans, nous ne pourrons pas recruter à long terme et nous limiterons donc notre possibilité de formation en interne. Enfin, je voudrais revenir sur la notion des moyens de fonctionnement. Nous nous sommes aperçus lors de la signature des dernières conventions importantes que nous avons besoin que les financeurs tiennent compte de notre budget de fonctionnement. Cela implique qu'ils cessent de nous payer au poste. Pour produire un travail de qualité, nous avons besoin de professionnels qui se déplacent avec des véhicules, des ordinateurs, des téléphones portables. Ils doivent avoir les moyens de contacter leurs équipes afin que le collectif puisse jouer. Nous devons pouvoir gérer de vrais moyens de fonctionner. » ◄ J'ajouterai avant de terminer que la mutualisation des missions permet à chaque professionnel de se former plus largement.

Échanges avec les auditionnés

Martine Noalhyt : ► **(33)** Les questions qui vous ont été posées étaient très centrées autour des usagers et des travailleurs sociaux ; elles portaient moins sur votre poste de cadre de l'intervention sociale. J'aimerais savoir si l'évolution des politiques publiques en matière de logement et d'hébergement a modifié votre façon de manager les équipes.

Stéphane Laurenceau : N'y voyez pas de malice, mais au risque de choquer, je dirai que nous gérons une petite entreprise. ◄► **(32)** Avec 42 budgets, nous nous orientons forcément vers ce type d'optique. Nous associons nos équipes ; sans tout leur dire, nous les informons que nous sommes payés tel montant pour telle mission. Ils savent que si nous n'avons plus ce financement l'année suivante, nous devrons en trouver un autre. Lorsque M. Cavat parle de mutualisation, cela signifie que nous sommes tenus de rationaliser les choses. Nous ne pouvons pas embaucher un travailleur social pour une mission d'un an et lui demander d'être motivé pour que nous puissions reconduire sa mission. Je fais donc attention à conserver une gestion saine et à toujours rester dans les clous. D'autre part, les financeurs veulent de plus en plus savoir ce qu'ils auront en échange d'un euro financé. Nous ne faisons pas ce que nous voulons avec l'argent des financeurs. Les rapports d'activité doivent donc préciser ce que nous faisons, pourquoi nous le faisons et quel sens nous donnons à nos actions. Il s'agit d'efficience plus que d'efficacité. La mutualisation et la polyvalence apparaissent comme des stratégies pour échapper aux manquements des pouvoirs publics et assurer la pérennité du dispositif

Martine Noalhyt : Vous disiez tout à l'heure que les plateformes étaient intéressantes et permettent aux petites structures de chercher ailleurs les moyens qui leur manquent. Si j'ai bien compris le fonctionnement du Relais 94, les travailleurs sociaux sont eux-mêmes dans une mutualisation de leurs pratiques et peuvent changer de systèmes de financements et avoir des missions polyvalentes.

Stéphane Laurenceau : Notre financement correspond à un poste et non à un travailleur. À partir de ce financement, nous réalisons un certain nombre de missions qui contiennent elles-mêmes un portefeuille de mesures. Elles doivent accompagner entre 25 et 30 ménages. Nos postes de travailleurs sociaux ne sont pas entièrement financés par le financement SAVS[25]. Avec ce système, si le Conseil général nous coupait les postes de travailleurs sociaux du SAVS, je devrais licencier les quatre personnes désignées. Grâce à la mutualisation, nous limitons ce type de situation et pouvons chercher de nouveaux financeurs.

Bernard Cavat : Nous fonctionnons effectivement avec une forte polyvalence. Par exemple, les personnes qui accueillent dans les maisons relais participent également à des suivis SAVS ou AVDL. Cette mutualisation des mesures garantit une certaine efficacité dans les montées en puissance des dispositifs. Dans le cas contraire, nous sommes tou-

24 - Contrat à Durée Indéterminée.

25 - Service d'Accompagnement à la Vie Sociale.

Première audition (14 Janvier 2013) :

jours en train de courir derrière des activités que nous n'avons pas et à chercher à justifier les financements. Avec notre organisation, nous bénéficions d'une énorme réactivité sur les 19 postes de travailleurs sociaux polyvalents sur presque toutes les tâches. Cela nous permet de tenir et d'atteindre une taille critique nous permettant de nous adapter à un certain nombre de conventions.

Joël Sigot : Pour répondre à la question du management des nouveaux enjeux, je reviendrai sur le besoin d'allier la qualité et les nouveaux dispositifs. Un directeur doit pouvoir s'engager là-dessus, ce qui implique de partir à la recherche de moyens. Comme je l'ai souligné tout à l'heure, la logique de plateforme montre tout à fait son efficacité. Lorsque les taux d'encadrement sont élevés, il faut pouvoir s'appuyer sur des ressources environnantes. Nous vivons une mutation importante : une nouvelle approche de l'accompagnement. J'essaie d'amener l'institution à s'engager sur une mutation relativement importante de l'approche de l'accompagnement. Nous sommes plusieurs à partager cette idée, mais cette démarche est loin d'être évidente. Chaque catégorie professionnelle a ses habitudes de travail et ses conceptions du travail. Certaines professions travaillent beaucoup à partir de la demande. Ces réorganisations sont à penser à partir d'une nouvelle conception à mettre en œuvre. ◄ Il devient ainsi nécessaire de promouvoir la formation en interne au bénéfice de la plateforme. D'autre part, le management doit également s'intéresser à la question de la formation. Nous venons de suivre une année de formation pendant laquelle sont intervenus des partenaires ; nous allons maintenant mettre en œuvre des expertises internes Ces outils de management sont donc employés. J'ajouterais que la plateforme est aussi un espace d'échange. La dimension inter-associative change les registres de pensée. Le fait de se réunir avec d'autres institutions est très producteur de formations et de savoirs. La justice ou les UMJ interviennent régulièrement, la police peut également être en apport de formation.

Martine Noalhyt : Ce que vous dites me semble très intéressant. ► **(7)** Auparavant, les travailleurs sociaux travaillaient sur un seul dispositif. Or, ils sont aujourd'hui tenus d'en connaître plusieurs. Ils bénéficient donc d'une vision bien plus globale de ce dans quoi ils sont inscrits. Je voudrais faire le parallèle avec le secteur des conseillers d'insertion pénitentiaire. Une réforme a essayé de les faire intervenir en interne, mais également un suivi à l'extérieur. Or, cela est très difficile à mettre en place. La réforme consistait à créer une fluidité, mais les professionnels ont de nouveau instauré une répartition entre le monde fermé et l'extérieur. Il s'agit d'un problème de culture. Quand vous proposez à vos salariés d'avoir une vision plus globale de tous les dispositifs qui pourraient intervenir, vous les obligez à casser cette logique de cloisonnement. ◄

Intervenant : ► **(7)** Considérons maintenant la polyvalence et ses effets. La polyvalence permet également à un jeune professionnel de ne pas s'épuiser dans un dispositif qui pourrait devenir redondant. L'accompagnement social lié au logement peut rapidement devenir redondant. La polyvalence rend certaines choses possibles et cela, dans l'intérêt du ménage que nous accompagnons. Nous devons rendre une certaine qualité de service à ces personnes. Lorsque nous remarquons que certains dispositifs s'achèvent, la polyvalence permet d'essayer de basculer dans un autre dispositif déjà connu. ◄

Patrick Leser : Je voudrais partager avec vous quelques réflexions sur la notion de champ d'intervention et sur l'intervention sur des dispositifs différents. Je pense tout d'abord que le logement est au cœur de tout. Vous disiez tout à l'heure que le fait d'aller sur le terrain de l'autre lui donnait le droit de dire et de demander plus. Nous sommes sollicités sur de nombreux sujets et il nous revient d'orienter et d'accompagner vers d'autres dispositifs, parfois à l'intérieur même de la structure, mais sur des interventions différentes. Le GIP Habitat intervient par exemple sur des baux glissants, mais également sur du pré relogement, du recensement ou du diagnostic sur des squats. Je pense que la polyvalence est une richesse pour les travailleurs sociaux. Néanmoins, cela peut leur poser un problème d'organisation dans la mesure où les rythmes des missions et des actions ne sont pas les mêmes. Nous nous demandons donc si nous devons poursuivre avec cette polyvalence et la réduire en une sectorisation. Je pense qu'élargir le champ des interventions permet aux travailleurs de ne pas s'ennuyer et de mieux comprendre les liens entre les secteurs. Ce travail d'organisation est certes difficile pour les cadres, mais nous devons nous enquérir de cette tâche.

Éric Pliez : ► **(38)** Nous avons beaucoup parlé du changement de posture qu'implique le travail en visite à domicile. Au-delà de ces rencontres, que reste-t-il des actions collectives ? Je crois que nous construisons un lien grâce aux relations individuelles, mais également au travers de propositions de lien social issues d'actions collectives. Cela peut se faire en interne comme en externe. Que pensez-vous de cette idée et comment croyez-vous qu'elle peut être travaillée ?

Quelle place aux actions collectives dans l'intervention à domicile AVDL DALO[26] ?

Florence Giancatarina : Dans l'AVDL DALO, nous avons fait le choix d'intégrer des actions individuelles et collectives à destination des familles. ◄ D'un point de vue pratique, cela nous permet de rationaliser le temps ; pour accompagner un ensemble de ménages, il peut être parfois plus simple de réaliser des actions collectives. D'autre part, les familles nous informaient d'un manque de lien social ; ces actions collectives leur apportaient donc un moment d'échange avec des

26 - Droit Au Logement Opposable.

Première audition (14 Janvier 2013) :

familles, des professionnels et offraient la possibilité de parler d'autres choses que de leur situation. Les actions collectives, souvent organisées sous forme de jeux, permettaient des échanges conviviaux. Nous réfléchissons actuellement à ouvrir ces actions à des ménages en structure d'hébergement et qui seraient prêts à accéder à un logement. Nous considérons que nous ne pouvons pas dissocier les actions individuelles et collectives. »

Intervenant dans la salle : ► **(56)** Nous menons nous aussi un accompagnement dans le diffus et des actions collectives. Je suis d'accord sur ce constat de complémentarité et sur le fait que cela ouvre des espaces de réflexion. Nous proposons par exemple des groupes de parole, des ateliers logement et des activités culturelles. Ces ressources sont ouvertes à un ensemble. Une personne en résidence sociale, hébergée en logement diffus ou en CHRS pourra s'y déplacer.

L'externe est également possible. Il existe d'ailleurs de nombreuses possibilités d'accompagnement. Le travail en groupe peut être organisé comme un échange avec un professionnel. Nous organisons par exemple de nombreux groupes portant sur la violence conjugale. Cette démarche trouve tout à fait sa place dans la logique de plateforme.

Nabil Neffati : L'absence d'adhésion a été évoquée à plusieurs reprises. Avez-vous des hypothèses pour expliquer cela ? Qu'est-ce qui explique le refus d'adhésion ?

Intervenante dans la salle : Je pense que les ménages peuvent simplement en avoir assez de rencontrer des travailleurs sociaux. ◄► **(29)** Un professionnel sera chargé de la santé, un autre de la parentalité, etc. Les membres des familles en ont assez et considèrent qu'ils sont capables de se débrouiller seuls et qu'ils peuvent être autonomes pour vivre voire pour accéder à un logement. Les travailleurs sociaux et les cadres qui les accompagnent doivent trouver une façon de faire comprendre à un ménage que l'accompagnement peut être important. Comme je le disais tout à l'heure, il ne s'agit pas forcément d'une action immédiate ; les usagers pourront ressentir le besoin de contacter un professionnel dans le futur. Ce sujet est lié à la question sur les évolutions dans nos pratiques concernant la notion du temps et de la contractualisation. Notre travail doit respecter des délais d'intervention impartis, ne serait-ce que pour des raisons de financements. ◄ On demande aux travailleurs sociaux d'atteindre des objectifs dans un temps défini.

Je ne sais pas si nous pouvons trouver une formule générale sur l'adhésion. Nous devons à chaque fois nous interroger sur ce qui a motivé l'adhésion ou au contraire son refus. Nous avons travaillé sur la mission initiale de l'AVDL en faisant du recensement et du diagnostic initial de public DALO. Or, seul un tiers des familles que nous rencontrions pouvait avoir besoin d'un accompagnement social. Nous considérions que les deux autres tiers n'en avaient pas besoin. Ils avaient un problème de mal-logement dû à une carence de logement. Ces personnes en ont effectivement assez de rebondir d'une structure à l'autre. D'autre part, il est souvent prévu de donner un logement en contrepartie d'une acceptation d'un accompagnement social. Nous devons, dans un délai très court, prouver l'intérêt de l'accompagnement à une famille. Je ne suis pas certain que cette question de l'adhésion ait une réponse générale. Nous devons questionner notre légitimité à intervenir et chercher à savoir ce que nous lui apportons.

Nabil Neffati : La question de la légitimité de l'intervention du travail social à domicile est-elle posée ? Autrement dit, quelle légitimité pour l'intervention à domicile ?

Intervenant dans la salle : ► **(34)** La légitimité vient du fait qu'une personne est inscrite dans une structure en tant que résidente, hébergée ou locataire. La proposition qui lui a été faite entrait dans ce cadre. À ce titre, nous sommes légitimes en proposant un accompagnement. Je suis d'accord pour dire que le refus d'accompagnement doit être vu au cas par cas. Néanmoins, nous n'analysons cela que du fait de la personne. Peut-être devrions-nous concevoir que le problème vienne de la proposition. Les refus restent cependant assez peu fréquents. Nous pouvons lier cette question au thème plus large du conflit ou des exigences, mais il me semble que nous arrivons à faire bouger de nombreuses situations. Les gens utilisent peu souvent le droit comme argument pour s'opposer à ce que nous proposons. ◄

Nabil Neffati : ►**(42)** Malgré le mal logement, des ménages refusent l'attribution. Entre refus d'adhésion et refus d'attribution, quelle est la représentation du logement adéquat ?

Michelle Attar : Plus que le refus d'adhésion, nous sommes frappés par les refus d'attribution. Le nombre de ces refus augmente, y compris de la part de ménages extrêmement mal-logés voire même en situation DALO. Chacun porte un jugement de morale et de valeur sur ces refus. ◄► **(34)** Pour l'anecdote, une personne a refusé la semaine dernière un magnifique logement à La Madeleine. Nous nous interrogeons sur ce qui motive ces refus. Je suis très heureuse de voir que l'Union Sociale de l'Habitat vient de sortir une première étude. Réalisée par un cabinet-conseil, elle pose des problématiques extrêmement intéressantes et complexes. Nous ne parlons jamais de la formulation de la famille. Les critères avec lesquelles nous jugeons la qualité d'un logement ne correspondent pas forcément à ceux de la famille. Nous ne cernons jamais clairement la demande de la famille. Il est alors indispensable de décoder la demande de logement. Nous ne rencontrons jamais les locataires d'un parc HLM qui ne posent aucun problème de voisinage et qui paient leur loyer. ◄► **(26)** Nous ne savons pas ce

Première audition (14 Janvier 2013) :

qu'ils souhaitent et nous ne faisons pas de visite pour savoir s'ils veulent un accès à la propriété, si leur logement est trop grand ou trop petit. Ces personnes ne s'expriment que lors de mutation. Elles peuvent par exemple demander un appartement avec une pièce en plus et refuser celle que nous lui proposons parce que nous ne cernons jamais complètement leurs demandes. Je ne suis pas une fanatique de Mme Boutin, mais je dois avouer que sa proposition de rendez-vous citoyen tous les trois ans avec les locataires était une bonne idée. Il existe de nombreux obstacles culturels qui freinent l'acceptation par le ménage d'une proposition de logement. Par exemple, nous comptons de nombreux refus sur les duplex. Or, je ne savais pas qu'il était impossible pour une femme africaine de se trouver au-dessus de son mari dans son logement. Nous ne connaissons pas ces aspects culturels. Or, si nous avions à disposition des référents culturels, nous ne proposerions pas de duplex à des familles d'origine africaine. ◄► **(24)** La question de la connaissance des publics s'avère importante. Il existe bien sûr des problèmes budgétaires. Mais nous devrions au moins prendre conscience que nous ne rencontrons pas assez les gens et que nous connaissons mal leurs demandes. Se pose également le problème de la transparence des attributions. Une meilleure lisibilité des temps d'attente et des processus serait bénéfique. L'un de nous disait que les gens s'inscrivent plus volontiers à Paris, car ils y bénéficient d'aides plus importantes. ◄ Or, nous devrions pouvoir informer des temps d'attente à Paris et en banlieue pour que les gens puissent faire un choix plus éclairé. Quelqu'un me faisait remarquer récemment que l'Auvergne compte de nombreux logements vacants. Nous ne proposons pas de logements dans cette région, car il n'y a pas de travail. En revanche, certaines personnes à la retraite ou qui n'auraient pas l'ambition de reprendre un travail à 60 ans seraient peut-être très heureuses de vivre à Aurillac. Nous ne posons pas ces questions et peut-être que cela justifie les refus d'attribution que nous enregistrons, y compris pour des situations et localisations qui nous paraissent attractives.

Marie Gaffet : ► **(39)** Nous avons parlé des formations initiales et des formations que vous pouvez dispenser en continu à vos équipes, mais j'aimerais savoir de quels supports et conditions les cadres intermédiaires ont besoin pour faire réussir leurs équipes. En effet, la réussite d'un manager est de voir ses équipes s'épanouir dans un travail dans lequel ils se motivent eux-mêmes. Les équipes du « chez soi d'abord » que j'ai eu l'occasion de rencontrer, sont très préservées du burn-out. Chez l'APSI, nous voyons bien qu'il existe une complémentarité entre les orientations politiques et les méthodes de travail des équipes. Un cadre intermédiaire peut-il à lui seul donner un sens différent au travail social au sein d'une association qui n'aurait pas repensé son projet associatif ?

Patrick Leser : Je voudrais revenir sur le « Chez soi d'abord ». Il s'agit d'un projet expérimental à durée de vie limitée, ce qui le rend très motivant. J'entends notre collègue de l'APSI lorsqu'il dit que des CDI sont plus motivants que des CDD. Paradoxalement, un certain nombre de jeunes professionnels arrivant au GIP demandent des CDD afin d'avoir la possibilité de partir à moyen terme pour élargir leur champ de possibilité. Ils restent néanmoins motivés jusqu'à la fin de leur temps de travail. Je suis intéressé par la notion de plateforme et d'échanges de Joël Sigot Nous avons déjà épisodiquement échangé et regardé ce que font les autres. Il est intéressant de faire venir des personnes intervenant sur d'autres secteurs, tels que des psychologues ou la police. Nous avons par exemple envoyé des collègues au 115 afin qu'ils s'imprègnent de cette expérience. Mettre en place des réseaux d'échanges entre professionnels de niveaux et univers différents me semble être un point intéressant. ◄

Intervenant dans la salle : ►(34) Le fait de faire partie d'une fédération est très important. La question de l'organisation interne se pose également. Nous faisons partie d'une équipe de direction à partir de laquelle nous alternons organisation et fond. En effet, nous devons essayer de ne pas oublier le fond en laissant l'organisation monopoliser notre attention. La dimension partagée n'est à mon sens pas assez exploitée. Nous organisons de nombreuses réunions, mais nous ne les concevons pas si facilement en inter-associatif. Nous devrions vraiment dépasser notre périmètre. L'insertion est un domaine très politique qui tend à intégrer la question de la santé mentale

Bernard Cavat : L'insertion est un domaine très politique. Un service, un cadre ou des professionnels qui ne seraient pas épaulés par un projet associatif auraient de réelles difficultés à travailler. Je crois que le projet associatif est indispensable. ◄► **(32)** Les associations intervenant sur d'autres secteurs ont une problématique intéressante de croisement. La culture de la santé mentale ne correspond en rien à la culture de l'insertion. Nous devons faire valoir ce que nous apprenons grâce au Relais 94. Les rapports de Stéphane avec ses collègues directeurs ou avec les médecins directeurs de CMPP[27] sont très importants dans la mesure où l'insertion apportera des réponses à d'autres structures existantes. Une cohérence est nécessaire.

Intervenant dans la salle : Je partage entièrement ce constat. Le but partagé est une autre façon de poser la question de la réflexion. Nous ne sommes pas dans le cadre d'une animation faite par un professionnel. Au contraire, nous convergeons vers un sujet qui nous anime. Dans la plateforme, les échanges sont différents. Ils prennent en compte des intérêts partagés et des nécessités de rapprochement nous permettant d'être efficaces. ◄

27 - Centres Médico-Psycho-Pédagogique.

Première audition (14 Janvier 2013) :

Intervenant dans la salle : ► **(62)** Je suis le directeur général de l'association la Rose des Vents en Seine et Marne. Je voudrais relativiser certains points. Les associations ne découvrent pas ces nouvelles méthodes de travail. Le CHRS en diffus a modifié les pratiques, tout comme la création de baux associatifs ou baux glissants. Avec ces dispositifs, nous travaillons différemment avec les usagers, en les accompagnants en plus grande autonomie. Les pouvoirs publics s'en sont saisis et ont voulu amplifier la démarche avec des dispositifs nouveaux auxquels nous adhérons, mais je tenais à souligner que nous travaillions déjà autrement avec les usagers dans le cadre des baux associatifs et glissants. ◄ Nous collaborions de fait déjà avec les bailleurs sociaux. La question du droit des usagers est venue créer de nouveaux éléments. ► **(56)** Vous parliez également de l'évolution des publics en citant l'exemple des Roms. Je voudrais quant à moi évoquer les personnes qui avaient accès à la propriété, qui vivaient de façon autonome et qui du jour au lendemain, se sont trouvées en difficultés. Ces personnes n'ont pas le même rapport avec les travailleurs sociaux. La problématique des refus d'accompagnement nous entraîne dans une dynamique d'évaluation et de qualité. Comment mesure-t-on la qualité de la prestation en dehors du paiement du loyer ? Nous allons devoir nous adapter à des complexités nouvelles que nous ne découvrons pas pour autant entièrement. ◄

Intervenant dans la salle : Effectivement, 47 % des centres d'hébergement sont déjà en éclatés. Il est donc vrai que nous ne découvrons pas. En revanche, en allant au bout de cette démarche du 'logement d'abord', nous pourrons éventuellement découvrir le fait que les gens sont inscrits durablement dans leur logement. Le changement de posture dans la façon d'approcher les gens est fondamental.

Intervenant dans la salle : ► **(29)** Je suis responsable du service AVDL DALO des Enfants du Canal. Nous avons beaucoup parlé de la qualité de l'accompagnement, de l'importance de la visite à domicile, de l'autonomie demandée aux travailleurs sociaux et de l'isolement qu'ils peuvent ressentir lorsqu'ils interviennent seuls. Lorsque les travailleurs sociaux se rendent dans les logements, les conditions des entretiens menés diffèrent fortement des conditions d'un entretien en bureau. Les travailleurs sociaux essaient de collecter des informations pour constituer des dossiers et parfois les conditions ne sont pas optimales. Être entouré d'enfants qui courent partout ou être assis sur un coin de lit crée des conditions vraiment différentes du bureau. ◄► **(38)** D'autre part, je voudrais ajouter que nous sommes là pour parler de l'accès au logement. Or, nous n'avons que brièvement parlé des difficultés d'accès et des délais qui en découlent. Nous sommes sur l'AVDL depuis seulement 2012, et nous avons découvert la gestion de l'attente. Lorsque les personnes sont prêtes au logement, que le dossier administratif est prêt, il faut maintenir la motivation des familles en attendant la proposition. ◄ Le niveau de présence dans leur logement durant cette période est difficile à établir. Nous essayons d'apporter des réponses collectives au travers d'informations collectives et d'ateliers, mais ce juste équilibre est difficile à trouver. Nous avons beaucoup parlé de l'adhésion et du refus de l'accompagnement. Or, nous devons aussi prendre en compte l'absence de besoin d'accompagnement. Dans le cadre de l'AVDL DALO, un diagnostiqueur doit apporter une conclusion sur le besoin ou non d'accompagnement des familles. Une famille peut refuser l'AVDL simplement parce qu'elle n'en a pas besoin et qu'elle est autonome dans l'occupation de son logement.

Intervenant dans la salle : ► **(42)** Je voudrais intervenir sur la notion de contractualisation. Dans le champ du logement, cette dernière est particulière, car elle implique un tiers, le bailleur. Concernant le refus d'adhésion, je voudrais distinguer le refus d'adhésion et le refus de la visite à domicile. ◄ Je rejoins ce que dit notre collègue des Enfants du Canal. Les conditions d'un entretien à domicile, notamment dans le pré-relogement, sont complexes. Malgré tout, mes équipes pensent que les familles apprécient que nous nous déplacions. Elles conçoivent cette démarche comme une marque de respect ; cela nous permet de voir les conditions dans lesquelles elles vivent. Cette visite est un élément fort dans la construction de la relation. Le refus d'accueillir au domicile n'est pas forcément lié au refus d'adhérer à l'accompagnement social. Il peut être vu comme un symptôme. Nous devons peut-être chercher à savoir ce qui se passe au domicile. Je me souviens d'une famille chez qui je me rendais régulièrement sans aucun problème. Ces visites ont commencé à être plus difficiles, car une de leurs filles était revenue vivre avec son mari et son bébé. Ils n'étaient pas certains que j'accepte cela. Le fait de refuser d'accueillir à domicile peut être vu comme un symptôme sur lequel nous devons travailler.

Intervenant dans la salle : Il est vrai que certaines conditions rendent totalement impossible le travail dans un logement. Il peut s'agir de conditions matérielles ou de la manière d'habiter dans ce logement. Dans le cadre du soutien scolaire à domicile, il arrive que des intervenants nous préviennent que le travail est rendu très difficile par les conditions.

Bernard Meile[28] : ► **(30)** L'adhésion est un problème pour les personnes ayant ou ayant eu des difficultés psychiatriques. Cette adhésion est difficile à concevoir et il est très fréquent de voir chez les personnes ayant des problèmes psychiques une forme d'opposition. Nous devons donc essayer de trouver des solutions pour franchir cette barrière de défense qui n'est parfois franchie par personne. Dans ce cadre, quelle est la place des usagers ? Quelle écoute leur est apportée ? Laisse-t-on émerger une analyse des situations par les usagers eux-mêmes ? Il s'agi-

28 - Vice-président d'Advocacy France, association dite d'usagers en santé mentale orientée en grande partie vers les questions de logement.

Première audition (14 Janvier 2013) :

rait d'une analyse distincte à la recherche d'un intérêt individuel ou corporatiste. Nous voyons cela très clairement dans les centres d'hébergement d'urgence. De façon endémique, certains hébergés réclament que l'on mette les fous dehors. La folie est le levier essentiel pour reléguer les gens en dehors de la cité, du groupe. Il me semble difficile de faire ce travail sans que des usagers fassent l'effort d'une réflexion globale sur la recherche d'un statut de droit commun. Le refus est très souvent la réclamation d'un statut de discrimination en leur faveur et le refus du droit commun. ◄

Stéphane Laurenceau : ► **(34)** Pour répondre à la première partie de votre question, je suis désolé, mais je pense que le secteur psychiatrique captive son public et refuse de le laisser sortir de son secteur. Pas plus tard que mardi après-midi, nous avons proposé un deux-pièces de 48 m^2 à un jeune homme qui voulait partir dans le 77. Nous travaillions ce dossier avec lui, mais le médecin psychiatre de son CMP lui a expliqué qu'il serait très difficile de passer le relais à Melun alors qu'il était suivi ici depuis plus de dix ans. Ce type d'anecdote ne concerne pas que ce jeune homme. Je pourrais également vous parler de Nadine ou de Frédéric pour qui nous nous sommes battus avec le CMP qui le pense schizophrène. Je ne sais pas ce qu'est la schizophrénie et je m'en moque. Je sais que lui se sent parfaitement bien dans son appartement, mais que nous avons dû lutter contre son psychiatre, car son déménagement lui faisait changer de CMP Nous arrivons à sortir trois ou quatre personnes par an des maisons relais. Je crois que nous devons laisser à ces personnes la possibilité d'essayer autre chose. Nous sommes là avec des filets de sécurité pour qu'ils puissent se lancer. Cela durera trois mois ou toute une vie, mais nous pouvons leur laisser la possibilité de se montrer autrement. Les bailleurs qui étudient un dossier ne connaissent pas la nature des problèmes d'une personne et s'en moquent. Ils veulent simplement savoir comment nous allons accompagner les personnes à devenir locataires. Nous nous apercevons que Nadine et Frédéric ne posent aucun problème. ◄

Intervenant dans la salle : Qu'avez-vous pensé de l'accompagnement qui vous a été proposé ? En tant que collectif d'usagers, cette proposition vous a-t-elle convenu ou souhaitez-vous émettre une critique à cette forme d'accompagnement ?

Bernard Meile : ► **(42)** Notre population de personnes accompagnées est extrêmement faible. Les moyens ne sont pas infinis et les choses ne se mettent pas en place d'un seul coup. Une sorte de bénéficiaires savent instrumentaliser les systèmes en place plus que les autres. Vous en faites vous-même la remarque. Comment faire pour que le système s'oriente vers ceux pour qui les résultats seront les plus constructifs ? Comment les personnes qui ont fait l'objet de maltraitance pourront-elles retrouver un environnement qui leur permette de se reconstruire ? Or, la reconstruction touche les stratégies mises en place dans la période voisine de la maltraitance. Ces dernières sont difficiles à reconnaître et à analyser. Je pense que nous n'avons pas encore trouvé de pierre philosophale permettant l'adhésion de tous. Nous recherchons cette finalité par une spirale vertueuse que nous essayons de donner au système de logements et d'aides sociales. Nous nous améliorerons petit à petit. Cette question mérite d'être développée. ◄

Maryse Chaix : Je travaille à la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS). Beaucoup de choses ont été dites sur le rôle que joue le management en tant qu'organisation apprenante. Le rôle de l'encadrement est primordial pour que nous analysions les dysfonctionnements ou pour que nous accompagnions les personnes. Je crois qu'il est important de distinguer ce qui revient à l'encadrement et au projet d'établissement. Nous avons pu voir de profondes différences entre les régions ou les bailleurs. Je pense que la formation initiale ne peut pas couvrir dans le détail tous les sujets de l'action sociale. Seuls un fort projet d'établissement et des formations d'adaptation à l'emploi pourront remplir ce rôle. Je souhaiterais que nous analysions davantage dans la suite des travaux, les offres de stage, le rapprochement des structures employeurs avec les établissements de formation pour la variété des stages. Nous nous apercevons effectivement de nombreuses difficultés en la matière.

Martine Noalhyt : ► **(17)** La gratification ne nous autorise plus à avoir des terrains de stage autour du logement autrement qu'en collectivités territoriales. En effet, les associations n'ont pas d'argent pour financer la mise en stage. Je tiens donc à souligner que cette situation est une catastrophe pour nos formations. ◄

Synthèse de la première audition Par Eric Pliez

Je reviendrai sur quelques mots que j'essaierai de développer. Le changement de posture en cours et le fait d'aller vers les personnes et/ou d'amener les personnes vers le soin ou l'extérieur, ne peuvent se développer qu'avec de la transparence et du partage.

Nous sommes passés de l'assistanat à l'accompagnement et nous passons aujourd'hui de l'accompagnement à la coconstruction. Nous ne pouvons pas travailler sans les personnes, et au-delà de cela, je considère que nous devons travailler avec elles. Même si elles refusent, nous devons continuer et voir en cela, une occasion de démarrer autrement le travail. Que l'on soit psychologue, travailleur social ou AMP, il faut savoir prendre la serpillère ou savoir aider une personne à installer son lit dans son nouveau logement. Avec nos formations différentes, nous devons travailler ensemble à un objectif de coconstruction.

Première audition (14 Janvier 2013) :

Pour résumer nos échanges, je dirai que nous participons aujourd'hui à une modification des pratiques qui, si elles évoluent en permanence, nous oblige à réinterroger les postures des uns et des autres. Nous devons travailler autrement la pluridisciplinarité. J'entends ce mot depuis le début de ma carrière, mais je crois qu'il signifie aujourd'hui que les formations et approches différentes doivent s'associer et poursuivre le même objectif.

Nous avons également évoqué une nouvelle approche du travail. Joël a employé le mot de plateforme et nous avons aussi parlé de territoires. Je crois que nous faisons aujourd'hui le constat de l'impasse de l'empilement des dispositifs et de la contre-productivité de la segmentation de nos métiers. En cela, la mise en place des ARS[29] a été davantage un frein qu'un atout. Or, nous avons tous conscience que nous devons sortir de la logique des dispositifs. Je prendrai l'exemple caricatural des maraudes sociales et soignantes qui se croisent sans se parler. Une approche plus territoriale et plus pluridisciplinaire en plateforme nous permettra probablement de travailler autrement. Ces plateformes pourront elles-mêmes faire des propositions collectives aux personnes, sous forme d'atelier ou de service. Il s'agit de ne pas laisser les gens dans la solitude de leur appartement ou les travailleurs sociaux dans leur solitude.

Je suis très heureux qu'un bailleur actif dans les partenariats ait été présent aujourd'hui. En effet, la question du donnant-donnant nous est également posée. Pour que les bailleurs sociaux continuent de poursuivre leur mission de base qu'est l'accueil des publics les plus pauvres, nous devons pouvoir amener des services d'accompagnement qu'ils ne sont pas en mesure de produire, notamment avec les personnes qui ne demandent plus rien. Ce sujet est de fait revenu à plusieurs reprises aujourd'hui. Comment devons-nous réagir avec des personnes qui n'exercent pas leur droit à un service ? Je crois que le donnant-donnant est un moyen de redévelopper la confiance entre les partenaires, les bailleurs et les travailleurs sociaux.

Je pense que les formations des travailleurs sociaux reposent sur un travail de réflexion et d'action. Nous nous appuyons fortement sur les stages. De fait, les employeurs rencontrent un vrai problème pour accueillir des stagiaires. Je reçois tous les jours des appels d'étudiants désespérés à la recherche d'un stage et auxquels je dois répondre que nous n'avons plus de budget.

Je voudrais revenir sur la nouvelle posture des cadres. Lorsque je suis arrivé dans mon association il y a dix ans, les cadres me disaient qu'ils faisaient le planning des équipes et le rapport d'activité. Aujourd'hui, la posture des cadres est totalement différente. S'ils restent centrés sur les équipes, les cadres s'intéressent aussi aux budgets et aux nombreux financements qu'ils ont à gérer. Les cadres ont à se responsabiliser dans la gestion des budgets. De plus, la gestion du logement diffère de la gestion du budget d'un ITEP[30]. En effet, il ne s'agit plus d'une dotation globale, mais d'un multi-financement dont une partie est issue du paiement des loyers. Or, le fait que les loyers soient payés est aussi et en partie le fruit d'une relation de confiance. Le relationnel est capital et le cadre doit intégrer son devoir de « bailleur intermédiaire ». Cette responsabilité supplémentaire est très complexe pour nous. Nous attendons tous que des filets de sécurité soient installés.

29 - Agences Régionales de Santé.

30 - Instituts Educatifs, Thérapeutiques et Pédagogiques.

Deuxième audition (4 Février 2013) :

Les points de vue des têtes de réseaux

II

La personne ressource de cette audition est Isabelle Médou-Marère[31] et le rapporteur est Abilio Brazil[32]

Une impulsion politique progressive induit des transformations dans le champ de l'hébergement, de l'accueil et de l'insertion : comment travailler ensemble pour une même finalité ?

Nous vivons effectivement depuis plusieurs années dans une forme d'impulsion politique, laquelle, sans le savoir, transforme le champ de l'hébergement, de l'accueil et de l'insertion. ► **(6)** Les modes d'intervention des travailleurs sociaux, des responsables de structure changent au fur et à mesure. On amène chacun des acteurs à entrer en collaboration de manière différente avec d'autres acteurs. Cela était déjà le cas : dans le secteur des mots « valises », le « partenariat » existait d'ores et déjà. Nous entrons toutefois aujourd'hui dans une autre façon de travailler ensemble, avec une même finalité qu'il conviendrait de partager : l'accès au logement. ◄ Des présupposés existent dans l'atteinte de cette finalité.

► **(41)** Il convient d'évoquer la connaissance fine des attentes de l'usager que nous accompagnons au quotidien, que chacune des structures d'Interlogement suit de très près. Nous demandons par ailleurs la connaissance de l'ensemble des intervenants, des structures et des outils. ◄

► **(49)** Cela nous engage, vous engage, en tant que professionnels, à travailler de façon croissante en réseau. Certains ont d'ailleurs écrit : « Travailler ensemble ou disparaître ! » À une certaine époque, on nous poussait aux rapprochements d'associations. Il s'agissait de collaborer de façon précise. Il était question de fusions ! À ce jour, travailler seul devient de plus en plus difficile. Nous devrons travailler de façon proche. ◄

► **(52)** Dans cette logique, il sera essentiel d'apprendre à se faire confiance. Interlogement gère le SIAO de la Seine-Saint-Denis. Les travailleurs sociaux et les structures doivent apprendre à faire confiance au SIAO dans ses prescriptions, orientations et propositions d'admission. ◄

► **(41)** Les structures devront par ailleurs apprendre à dépasser leur logique concurrentielle. Jusque-là, s'agissant des territoires d'intervention, les structures œuvrant au quotidien se retrouvaient parfois en concurrence sur des appels à projets, sur de nouveaux dispositifs. À ce jour, nous nous devons de construire de nouvelles logiques, lesquelles permettraient de ne plus être en concurrence. ◄► **(41)** Or, l'idée de partager, peu à peu, les projets d'établissements permet de se retrouver dans ses propres contradictions et dans une forme d'évaluation de sa pratique quotidienne. Cela n'est pas simple. Il est compliqué de réunir de grosses structures ! Lorsque l'on évoque les plans de pérennisation, des tensions se créent ! Il convient de dépasser ces formes de concurrence. Mes propos relèvent de la théorie ! Cette dernière a été posée en tant que telle.

Pour l'exercer au quotidien en Seine-Saint-Denis, réunir autour d'une table 45 associations, cela paraît fort complexe ! Il semble compliqué de voir des directeurs, responsables d'institutions ou chefs de service se rassembler pour évoquer des publics qui, jusqu'à présent, n'étaient pas le cœur de cible de la structure et étaient donc mis de côté. En observant des professionnels s'occupant d'hommes seuls échanger avec des acteurs prenant en charge des femmes victimes de violence, on s'aperçoit que cela met en évidence des analyses de situation parfois contraires !

Le terme « partenariat » est un mot valise. Lorsqu'il s'agit d'exister sur un territoire, le partenariat peut se retrouver totalement cristallisé ! Cela étant, en Seine-Saint-Denis, nous ne rencontrerons pas de difficulté de positionnement s'agissant de trouver des places disponibles, puisque nous en manquons cruellement ! S'agissant de la place des têtes de réseau, l'association fédérative Interlogement constituait déjà une forme de préfiguration d'un modèle de gouvernance de ce réseau associatif. D'aucuns préféreront évoquer le groupement de coopérations sociales et médicosociales. Il s'agit en tout cas de nouvelles formes organisées, vecteur d'un modèle fédératif, vecteur de réseaux, de partenariats différents, d'engagements différents de la part de ces structures.

La fédération d'associations n'implique pas pour autant la fédération des professionnels. Le chemin reste long pour que la place de ces nouvelles formes d'organisation soit parfaitement définie. J'ai parfois tendance à affirmer à mon propre président que mon employeur est en réalité le préfet et non lui ! J'ai en effet davantage de contacts téléphoniques avec la DRIHL qu'avec mon président ! Dans un sens, on remarque une forme de relais du pouvoir ; et dans un autre, on note une forme de représentation du monde association. Personnellement, en tant que tête de réseau, cela revient à se situer entre le marteau et l'enclume ! Nous nous sentons comme tirés entre deux câbles, l'un filant vers l'obli-

31 - Directrice Régionale FNARS Ile-de-France.

32 - Directeur d'Interlogement 93, qui est un réseau associatif en Seine-Saint-Denis regroupant 45 associations œuvrant dans le champ de l'hébergement, de l'accueil et de l'insertion.

Deuxième audition (4 Février 2013) :

gation de rendre un service en direction du public avec les contraintes de la collectivité, l'autre tendant vers une réelle intention des associations de porter l'ensemble des valeurs posées aujourd'hui par le secteur associatif.

Il semble nécessaire de trouver au quotidien des formes de régulation de démocratie intermédiaire entre une impulsion, injonction, orientation, décision donnée et des formes plus participatives d'opposition comme peuvent l'être parfois les associations fédérées. Ainsi, il s'agit là d'une réelle expérience ! Animer un réseau de 45 associations est une réelle expérience au quotidien. ◄

1 - Quelle évolution des politiques sociales pour quels impacts sur le contexte actuel ? Par Martine Théaudière[33]

Mon engagement professionnel puis bénévole me permet d'appréhender les évolutions du travail social avec un certain recul... Je vais introduire mon propos en retraçant les principales étapes de l'évolution des politiques sociales. L'un des fondements majeurs de l'évolution des politiques sociales vers un accompagnement social global est inscrit dans le rapport Schwartz[34] qui dépeint l'approche des situations, en équipe pluridisciplinaire, afin de favoriser l'insertion sociale et professionnelle des jeunes. Cette approche s'est étendue, en 1989, avec la mise en place du RMI. Dans ce contexte, la démarche d'insertion nécessitant une approche transversale et pluridisciplinaire le dispositif s'est alors doté de cellules techniques d'appui qui rassemblaient les travailleurs sociaux et partenaires de l'accès à l'emploi et au logement.

Au fil du temps, la politique de prise en charge s'est effacée au profit d'une politique d'accompagnement.

Sur ce point, il est intéressant de tenter de comprendre les évolutions des politiques sociales et la façon dont il convient de les qualifier.

Les principaux temps institutionnels suivants sont à noter car ont entraîné des évolutions majeures du travail social :

Une étape importante est la loi du 2 janvier 2002 qui place l'usager au centre du dispositif.

En 2007, la loi sur le droit au logement opposable **(DALO)** du 5 mars 2007 précise que « Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation ». Elle implique la mise en œuvre d'un principe de continuité dans la prise en charge des personnes sans abri.

Novembre 2007 : la conférence de consensus « sortir de la rue ».

En 2008, nous pouvons marquer deux temps forts : le rapport Pinte puis le Chantier National Prioritaire qui lance la politique de la refondation de l'hébergement et de l'accès au logement. La mise en œuvre de la politique du logement vient largement bousculer les pratiques des associations et du travail social.

► **(40)** En 2010, la mise en place des Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation, dont l'un des objectifs premier était de rendre visible la demande d'hébergement et les capacités des associations, a fondamentalement modifié les procédures d'entrée dans les associations du secteur AHI. Les SIAO devraient être l'opportunité de constituer une veille sociale territoriale et régionale permettant une meilleure réponse aux besoins des personnes accueillies. ◄

► **(38)** En 2011, le lancement de l'expérimentation de l'AVDL DALO renforce la pratique d'accompagnement social centrée sur l'accès ou le maintien dans le logement.

En début d'année 2013, suite à la conférence de lutte contre la pauvreté, le plan quinquennal de lutte contre la pauvreté réaffirme la place centrale de l'accompagnement vers et dans le logement. Il annonce également de nouvelles orientations d'accès au logement et à l'hébergement. ◄

- Vers une mutation des publics : des personnes isolées aux familles.

► **(42)** La multiplicité des politiques a cherché à répondre à l'évolution des besoins. Soulignons que la mutation des publics a été extrêmement importante durant les dix dernières années.

Il y a une dizaine d'années, la politique d'hébergement et d'accès au logement concernait prioritairement les personnes isolées. Depuis moins d'une décennie, le public « famille », dont femmes seules avec enfants, a pris le pas sur les demandes des personnes isolées.

Concomitamment, on note la demande croissante de jeunes isolés vivant des ruptures : sorties ASE ou rupture familiale. Ils cherchent des solutions d'accès au logement ou à l'hébergement. De plus en plus de personnes vieillissantes font également appel à nos services.

Cette évolution des personnes accueillies a, de fait, impacté la nature du bâti à mobiliser et les pratiques du travail social. ◄

►(4) La massification conséquente et continue des dernières années – on compte 23 000 nuitées d'hôtel par jour en Ile-de-France – a mis en cause l'accompagnement et a fragilisé la culture des travailleurs sociaux qui consistait essentiellement en un accompagnement individuel.

33 - Présidente FNARS d'Ile-de France.

34 - Rapport sur l'insertion professionnelle et sociale des jeunes (réédition avec une nouvelle préface), suivi de Bien sous tout rapport (Philippe Labbé) et du Manifeste pour un contrat social avec la jeunesse (Association nationale des directeurs de Missions locales), Paris, Apogée, 2007.

Deuxième audition (4 Février 2013) :

Les évolutions des politiques sociales ont été rapides et rapprochées et s'inscrivent dans un contexte financier particulièrement resserré. Elles ont mis en difficulté le travail social en raison d'incertitudes importantes quant aux évolutions et aux moyens dévolus à celui-ci. Les associations sont dans l'expectative d'un plan d'actions lisible et en adéquation avec les besoins des publics et des territoires. ◄

► **(27)** Le plan quinquennal annonce une volonté importante d'évolution, en prévoyant davantage de places, mais également, le décloisonnement des dispositifs et la pérennisation des places créées pendant la période hivernale 2012/2013.

C'est pourquoi, nous travaillons actuellement sur des plans territoriaux de sortie d'hiver avec, il convient de le préciser, des inquiétudes notables.

Le plan quinquennal souligne également l'importance d'analyse et de réponse au niveau de chaque territoire.

Aussi, il convient d'aborder la question particulièrement sensible de la gouvernance en Ile-de-France, où des projets se télescopent parfois. Il est important d'évoquer la métropolisation, la régionalisation, porteuse de la gouvernance.

On note des évolutions des politiques sociales pour lesquelles on espère obtenir des clarifications, d'ici la fin d'année, et qui s'articulent autour de la personne. Le pilotage de ce secteur est à concevoir en sortant de la logique de dispositifs pour repartir des besoins des personnes. ◄

► **(49) Comment pensez-vous que ces orientations ont transformé la façon de travailler de notre réseau ?** ◄

► **(7)** Il est vrai que les évolutions successives ont engagé notre réseau dans de nouvelles façons de travailler. Nous avons mis en place, au fil des ans, de nouvelles modalités d'accompagnement avec un partage des responsabilités. Il n'est plus possible ou souhaitable de travailler seul. ◄

► **(40)** À ce jour, un travailleur social doit nécessairement œuvrer en réseau, en échange avec l'ensemble des acteurs de son territoire et partager l'accompagnement du parcours des personnes.

Les SIAO en sont, à l'heure actuelle, la mise en œuvre la plus intéressante et la plus expérimentale à la fois. Ils nous démontrent, en tout cas, la nécessité sur un même territoire de constructions communes, de méthodes de travail, de partages d'informations, de créations de solutions nouvelles éventuelles afin de répondre au mieux aux besoins des personnes. Avec la mise en œuvre des SIAO, les associations ont appris à déléguer une partie du processus d'admission. ◄

La FNARS : une force de valorisation des bonnes pratiques : est-ce possible quand les dispositifs se succèdent ?

► **(37)** La FNARS a édité en 2010 un livre blanc relatif à l'accompagnement. Celui-ci met en exergue, dans le contexte de « logement d'abord » et d'évolution de l'ensemble des dispositifs de refondation de l'hébergement, l'humanisation des centres.

Accueillir de façon collective, dans des dortoirs, des personnes en hébergement ou accueillir dans des logements individuels ne s'opère pas de la même façon. Nous nous situons donc effectivement dans une démarche de changement de la pratique de l'accompagnement, et toute évolution implique de prendre du temps ! Or, nous constatons qu'un nombre important de dispositifs se sont succédés ces dernières années. Je ne suis pas certaine que nous ayons toujours bénéficié du temps nécessaire à l'intégration des nouvelles pratiques. Le changement engage de nouvelles postures qui remettent en question ce qui était considéré comme des évidences professionnelles. ◄

► **(7)** Nous nous trouvons au cœur d'une étape d'évolution qui demande un accompagnement. Ce point constitue un des objectif du travail engagé dans les associations, de façon à avoir un partage autour des pratiques professionnelles antérieures, actuelles et à venir afin d'apporter des réponses adaptées aux besoins des publics. Le livre blanc[35], met d'ailleurs en évidence les nouvelles pratiques : la nécessité d'un diagnostic partagé, l'importance d'une évaluation régulière. Il propose des pistes de travail et de modifications des modes d'action. Ce sujet touche le champ des savoir-faire professionnels dans la formation initiale, mais également dans la formation continue des travailleurs sociaux. ◄ Or, dans le contexte d'effervescence et de difficultés financières actuelles, il est parfois difficile pour les associations de libérer du temps pour la formation continue des travailleurs sociaux.

- <u>Nécessité de tendre vers un rapprochement des pratiques professionnelles.</u>

L'évolution principale semble être la possibilité de travailler en équipe pluridisciplinaire afin d'acquérir des cultures partagées. Nous travaillons de façon très rapprochée au sein de l'AFFIL, avec l'AORIF, pour faciliter l'accès au logement social des publics que nous hébergeons. Cela constitue un point d'évolution important.

Depuis plusieurs années déjà, nous avons établi des conventions avec l'AORIF. Les problèmes rencontrés par les ménages dans le secteur du logement social étaient importants. Il était, de fait, nécessaire de rapprocher nos pratiques et objectifs de façon à mieux travailler ensemble. Lorsque les usagers accèdent au logement, il

35 - FNARS, Le livre blanc de l'accompagnement social, Les éditions de l'atelier, 2011.

Deuxième audition (4 Février 2013) :

arrive que le secteur du logement social soit démuni face à des situations délicates. Un rapprochement existe donc d'ores et déjà. L'élargissement possible vers des partenaires complétant notre capacité à répondre aux besoins des personnes accompagnées est un enjeu très important.

À la FNARS, nous défendons l'accompagnement social global. Il nous semble essentiel d'accompagner chaque personne, non pas en « saucissonnant » ses problématiques, mais bien dans l'approche de la totalité de ses difficultés. Il convient d'apporter des réponses à travers le travail pluridisciplinaire.

Il est essentiel de garder une cohérence quant à l'approche de la problématique des personnes accueillies concernant l'accompagnement proposé, lequel peut être partagé avec d'autres acteurs. S'agissant du référent, une question demeure. Qui accompagne dans la durée la personne ? Selon quelles modalités ? Nous connaissons bien certains cloisonnements existants : en fonction des responsabilités, des modalités d'intervention liées à l'origine du travailleur social. Ce cloisonnement peut être lié aux institutions ou à des habitudes de travail. Il conviendrait de le faire évoluer rapidement. En l'absence de référent permanent, on se heurte en effet à un risque de rupture des parcours. À notre sens, il semble que les adaptations permanentes constituent une mise en adéquation de nos réponses aux besoins des usagers accueillis.

- Ces nouvelles pratiques impliquent-elles une nouvelle façon d'animer le réseau ?

► **(37)** Depuis sa création, l'animation territoriale du réseau de la FNARS Ile-de-France est largement mise en œuvre par les Délégués Départementaux, qui sont élus par leurs pairs. ◄ ► **(49)** Dans le cadre de notre plan stratégique, nous avons pour objectif de développer les échanges entre les territoires. Ils rencontrent les mêmes problématiques. Ces échanges entre les territoires portent sur les questions relatives à la pratique, qu'il s'agisse du DALO ou de la mise en place de l'AVDL...

Un second axe de progression concerne le développement des actions inter-réseaux, lesquelles s'inscrivent dans la logique d'élargissement de nos champs d'action. A titre d'illustration, nous travaillons avec l'AORIF, l'URIOPSS[36] et la FAPIL[37], nous mettons en place, conjointement, des temps d'échanges et de formations. Nous sommes membres du groupement régional « Le GRAFIE[38] », lequel s'inscrit dans une démarche de coordination inter-réseau des acteurs de l'insertion par l'activité économique.

Au sein de ce contexte actuel, basé sur les évolutions permanentes, nous avons tout intérêt à regrouper nos intelligences, à échanger sur nos pratiques et à développer le travail en réseau de façon large. Nous nous devons par ailleurs, d'approfondir nos connaissances relatives aux pratiques et cultures professionnelles. Ce point constitue un des rôles d'animation du réseau de la FNARS. ◄

Les supports d'échanges que nous utilisons sont les « journées régionales », mais également la déclinaison en actions territoriales d'actions régionales. Il est intéressant de constater que cet axe permet d'obtenir des échanges s'agissant des publics et des différentes pratiques. Les visions sont partagées ou complémentaires.

Il me semble essentiel que les personnes accompagnées soient elles-mêmes présentes dans l'animation et dans l'évolution des politiques sociales. Pour le réseau FNARS, il est nécessaire d'associer, autant que faire se peut, avec les modalités d'accompagnement, les usagers. Un des objectifs de la FNARS, dans ses nouveaux statuts est d'intégrer les personnes accueillies au sein des instances et des lieux de réflexion d'évolution des politiques sociales.

Enfin, je souhaite insister sur l'enjeu que représente l'évolution des pratiques sociales sur l'axe du Logement d'Abord et du CHRS hors les murs en terme d''évolution de l'accompagnement. En effet, on n'accompagne pas de la même manière des personnes accueillies dans des logements autonomes ou dans des centres éclatés de CHRS que des personnes se trouvant dans des CHRS collectifs. Il convient véritablement d'adapter nos pratiques et de travailler sur le territoire d'ancrage du logement. Ce dernier point semble extrêmement important s'agissant de l'insertion des personnes.

Les effets constatés du « logement d'abord ! » : un levier pour améliorer et adapter le mode d'hébergement et les pratiques professionnelles en CHRS.

► **(39)** L'étape a d'ores et déjà été franchie depuis plusieurs années, par un grand nombre de centres d'hébergement fonctionnant en centres éclatés, avec des logements dans le diffus. Avec le « logement d'abord », on tend vers l'accès le plus direct possible à un logement autonome. Lorsqu'il est question de centre d'hébergement, la tendance est de tendre vers le dispositif de CHRS hors les murs, lequel correspond aux besoins des usagers. Cependant, l'accueil en centre collectif reste nécessaire pour certaines situations où la personne est demandeuse d'un cadre collectif soutenu permettant de générer du lien social. ◄

► **(7)** Il y a une dizaine d'années, notre vision de l'hébergement et de l'accès au logement ressemblait à un parcours du combattant. Il était question de « prise en charge ». Ces mots ne sont pas anodins ! Ils sous-entendent que nous laissions peu d'autonomie à l'usager !

En revanche, « l'accompagnement » signifie « cheminer avec l'usager »

36 - Union Régionale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux.

37 - Union Sociale pour l'Habitat d'Ile-de-France, Fédération des Associations pour la Promotion et l'Insertion par le Logement.

38 - Groupement Régional des Acteurs Franciliens d'Insertion par l'Economique.

Deuxième audition (4 Février 2013) :

et permet d'accepter d'éventuels retours en arrière. Il est en tout cas indispensable de respecter le projet de la personne et de son droit au recommencement. ◄

Auparavant, le parcours semblait le suivant : « en escalier », allant de l'urgence à la stabilisation, de la stabilisation au centre d'hébergement, de l'hébergement au logement temporaire, puis au logement passerelle pour accéder au logement.

Aujourd'hui, le « logement d'abord » bouscule cette vision ! Une évaluation réalisée en temps et en heure, sans stagnation au sein d'un dispositif d'urgence notamment, devrait permettre l'accès rapide, assorti, si nécessaire, d'un accompagnement adapté, à un logement autonome de droit commun.

Rappelons également qu'il convient de faire évoluer la formation initiale des travailleurs sociaux. Il est également question de porter des actions de formation continue correspondant à la réalité du contexte actuel.

2 - Comment qualifiez-vous les évolutions des politiques sociales dans lesquelles votre réseau se positionne ? Par Magalie Vallet[39]

- Le « logement d'abord !» : une rupture avec la notion de processus d'insertion et accès au logement.

► **(39)** À mon sens, ces évolutions sont majeures dans la mesure où la stratégie du « logement d'abord » ambitionne de favoriser l'accès au logement de ménages, qui pour certains ne réunissent pas forcément l'ensemble des conditions requises pour accéder à un logement autonome et nécessitent un accompagnement social renforcé. On constate que la stratégie du « logement d'abord » repositionne complètement la manière dont on envisageait jusque-là les choses. Cela consistait en ce fameux « escalier » qui conduisait le ménage d'une structure à une autre et qui faisait en sorte que l'accès au logement autonome soit l'aboutissement d'un long processus d'insertion. À ce jour, le concept est complètement inversé. On considère que l'accès au logement autonome peut contribuer – et doit contribuer – à l'insertion de la personne. Il s'agit de cerner la manière la plus adaptée pour favoriser l'accès au logement autonome de personnes qui jusque-là, côté bailleur, ne répondaient pas aux conditions d'accès classiquement demandées. ◄

► **(40)** La stratégie du « logement d'abord » consiste en une nouvelle approche, mais également en de nouveaux dispositifs, tel que le SIAO. Je souhaite également m'attarder sur ce dispositif, lequel semble intéressant. Le SIAO organise, structure et apporte de la lisibilité pour organiser tout le parcours résidentiel. Il rationalise l'accueil en structure d'hébergement et favorise la fluidité hébergement/logement. Nous sommes très attentifs aux SIAO. D'ailleurs, au sein de notre plan d'action annuel figure un axe central en vue de développements de partenariats entre les bailleurs sociaux et les SIAO à l'échelon des territoires. Cela n'est pas simple ! Les SIAO restent des structures récentes évoluant dans des contextes particuliers. Les SIAO disposent d'outils nécessitant encore des améliorations. Cela étant, nous y croyons ! Nos échanges sont fréquents ! « Nous espérons aboutir cette année à la mise en forme de partenariats afin d'agir sur la fluidité hébergement/logement et nous appuyer sur les compétences des SIAO, notamment concernant l'évaluation de la capacité des ménages à être logés de façon autonome, dans le parc social, moyennant éventuellement des mesures d'accompagnement social qu'il convient de qualifier. ◄

- Les politiques sociales et le contexte économique : un regard prospectif.

Si ces évolutions semblent majeures, elles ne sont pas pour autant tout à fait nouvelles ! Je ne reviendrai pas sur l'historique. En revanche, je souhaite mettre en lumière la question de l'évolution des politiques sociales au regard de l'évolution du contexte économique. Nous avons tous conscience de l'aggravation du contexte économique. La hausse constante du chômage nécessite à ce jour de questionner l'accès au logement et d'accroître une certaine pression sur le parc social. Cela nécessite des évolutions pour les bailleurs sociaux. En Ile-de-France, on note 530 000 demandes pour 80 000 attributions ! Le ratio de ces chiffres nous permet d'observer une moyenne de six années d'attente pour l'obtention d'un logement social. Au regard de ces enjeux, on comprend finalement l'importance de travailler ensemble pour tenter d'optimiser les solutions et favoriser l'accès au logement, y compris pour les plus fragiles et pour le plus grand nombre. Pour autant, il convient de s'interroger sur la façon de maintenir un certain équilibre.

► **(24)** Contrairement à mes collègues contribuant à cet atelier, nous, bailleurs sociaux, disposons d'un regard tout particulier. Nous nous trouvons d'une certaine manière en bout de chaîne. Les SIAO et travailleurs sociaux tentent de favoriser l'accès au logement. Il est ensuite du ressort des bailleurs sociaux de pérenniser cet accès ! Il convient de posséder une vision à plus long terme. Il faut en effet favoriser l'accès au logement d'un plus grand nombre et dans les meilleures conditions possibles. Cela explique la responsabilité du bailleur, lequel se doit de trouver les solutions les plus adaptées pour les ménages concernés. Ces derniers rencontrent parfois de nombreuses difficultés cumulées. ◄► **(59)** Or, jusqu'à présent, dès lors que l'on évoque la question du « logement d'abord », très souvent, les préoccupations de nos partenaires et des pouvoirs publics consistent à faire entrer le plus grand nombre de ménages au cœur du parc social, et ce, alors même que la tension s'accroît

39 - Conseillère technique à l'AORIF. Elle représente les bailleurs sociaux et contribue au lien entre le secteur de l'hébergement ou du logement intermédiaire et le monde des bailleurs sociaux.

Deuxième audition (4 Février 2013) :

et que le délai moyen d'attente est de six ans. Le bailleur social doit faire face à un taux de rotation diminuant, une production de logements sociaux inférieure aux besoins, tout en maintenant des équilibres de gestion, de peuplement sur les territoires. Les bailleurs sociaux sont, à ce jour, tout aussi attentifs à ce qui s'organise autour de l'accès au logement des publics les plus fragiles. Ils sont également fortement préoccupés par la prévention des expulsions et par les conditions nécessaires au maintien dans les lieux de vie des ménages fragilisés. ◄

- Pensez-vous que ces orientations ont transformé la façon de travailler de votre réseau ?

► **(24)** Les bailleurs ont aussi besoin de temps pour s'adapter aux nouvelles orientations des politiques sociales. Ainsi que vous l'aurez compris au travers de mes propos, il semble évident que les bailleurs sociaux s'adaptent progressivement. Il convient de prendre du temps. Chaque organisme possède sa propre stratégie. Il dispose de moyens propres. S'agissant de l'AORIF, on compte 140 organismes. De grands groupes gèrent plus de 40 000 logements. Par ailleurs, des petits offices HLM existent et ne possèdent pas les mêmes moyens que les grands organismes.

Pour autant, nous tentons de nous organiser. L'AORIF est d'ailleurs très présente s'agissant d'accompagner les bailleurs sociaux dans toutes ces adaptations, lesquelles touchent le mode de fonctionnement des organismes. Ces derniers se dotent de façon croissante de conseillers sociaux. Cela étant, à ce jour, les organismes considèrent que les rôles de chacun doivent être précisément définis. L'accompagnement social constitue un métier en soi ! Je parle ici de l'accompagnement social au sens strict, à savoir l'accompagnement vers l'autonomie, l'insertion. Il est question d'accompagnement social global. ◄

- Les limites de la mission des bailleurs sociaux

► **(49)** Le bailleur a une vocation sociale, une mission sociale, laquelle rencontre toutefois une limite. Nous réalisons donc très clairement une distinction entre la gestion sociale du bailleur et l'accompagnement social, lequel nécessite des partenariats, une mise en réseau. À mon sens, les bailleurs sociaux possèdent un rôle de prévention, de repérage, d'identification des ménages fragiles, d'accompagnement dans l'appropriation du logement, dans l'utilisation des fluides pour tenter de limiter les charges. En revanche, dès lors que la situation présente un cumul de difficultés et une nécessité d'accompagnement social renforcé, le bailleur social doit passer le relais. Il doit pouvoir travailler en réseau et en partenariat. Le terme partenariat implique des démarches vers d'autres cultures professionnelles. Chacun se situe sur des logiques différentes. De fait, un réel enjeu s'agissant du partage de culture commune existe. Parfois s'ajoute un contexte difficile à appréhender. Là se situe le rôle des réseaux. Il convient d'évoquer l'union régionale des FJT[40] avec lesquelles nous contractualisons et mettons en place des partenariats pour instaurer le dialogue et développer les échanges de culture commune.

Le rôle de l'AORIF consiste également à amener les organismes à prendre conscience de ces évolutions. Cela n'est pas encore pleinement acquis par l'ensemble des organismes HLM. Cela est l'occasion de communiquer, par exemple communiquer les bonnes pratiques, ainsi que le réalisent la FNARS et les autres réseaux afin de sensibiliser les bailleurs et les amener à faire évoluer leurs organisations. Il convient de sensibiliser les collaborateurs tout au long de la chaîne. L'accompagnement des ménages les plus fragiles ne relève pas uniquement du rôle de la conseillère sociale du bailleur ! Cela est également du ressort du chargé de clientèle au moment de l'accès au logement, au moment de la préparation de la commission d'attribution. Cela relève par ailleurs de la mission du personnel de proximité, qui, très souvent, est le premier interlocuteur du ménage ! Toute la chaîne doit être sensibilisée à la mission sociale du bailleur. Bien entendu, cela nécessite du temps. L'AFIL[41] - qui fédère l'AORIF et la FNARS, nous aide beaucoup. Elle nous permet d'échanger sur nos différentes cultures. Par ailleurs, elle nous permet de mettre en place des outils. ◄

- La grille d'évaluation et de diagnostic partagé : un outil commun de communication et de partage d'informations

Evoquons la grille d'évaluation et de diagnostic partagé. Cette dernière nous tient à cœur ! Derrière cet outil « pratico-pratique », il s'agit de dialoguer ensemble, y compris entre professionnels du travail social et collaborateurs de bailleurs HLM. Nous pouvons alors communiquer d'après une base commune. Cette dernière permet au travailleur social de signaler les informations importantes pour le bailleur afin de trouver la solution logement la plus adaptée et de pérenniser l'accès au logement dans de bonnes conditions. Cette base commune permet également le respect de la confidentialité. Le bailleur ne doit pas tout connaître de la situation de l'usager. De mon point de vue, cet outil semble donc très intéressant. Il permet le dialogue et l'échange sur une base commune partagée.

► **(21)** Malgré ce progrès, de nombreux a priori restent présents, et ce, tant du côté des bailleurs sociaux que des travailleurs sociaux. L'enjeu consiste précisément à dépasser ces préjugés. S'agissant des bailleurs sociaux, ces derniers ont tendance à considérer que l'accompagnement social résoudra tout ! Il s'agit là d'une erreur évidente ! Les travailleurs sociaux ont, quant à eux, tendance à masquer certaines informations aux bailleurs sociaux de peur que la candidature ne soit pas prise en compte. ◄ Je

41 - Association Francilienne pour l'Insertion par le Logement

Deuxième audition (4 Février 2013) :

reste persuadée qu'il est possible de travailler ensemble. Nous devons ouvrir le dialogue. Il convient ensuite de choisir les termes utilisés, la nature des informations. La grille de diagnostic partagé semble en tout cas une première étape qu'il conviendra de poursuivre.

- La force du principe « le logement d'abord ! » : rendre visible les ménages potentiellement logeables moyennant un accompagnement social.

► **(39)** Un autre point doit, à mon sens, être évoqué. Le concept du « logement d'abord » consiste à favoriser l'accès au plus grand nombre, y compris des ménages fragilisés moyennant un dispositif d'accompagnement social renforcé. Les bailleurs restent convaincus que s'agissant d'un certain nombre de ménages, il est nécessaire de développer une offre de logement adapté. Il convient de garder la possibilité d'ouvrir des solutions autres que l'accès au logement autonome. Là se trouve tout l'enjeu portant sur l'offre de résidences sociales ou maisons relais à laquelle nous attachons beaucoup d'importance. Nous considérons que certaines familles nécessiteront peut-être sur un plus long terme des solutions alternatives entre l'hébergement et l'accès au logement autonome. S'agissant de l'AVDL et de l'accompagnement dans l'accès au logement, je rejoins l'idée d'insister sur la nécessité de travailler sur l'accompagnement social global. Les bailleurs sociaux sont de plus en plus confrontés à des situations de ménages, tant dans le cadre de l'accès que du maintien dans les lieux, cumulant de lourdes pathologies, lesquelles nécessitent un accompagnement social renforcé. À ce jour, il n'existe pas de dispositif d'accompagnement social global. Le bailleur face à une situation très lourde peut orienter la famille vers une MASP[42], vers un ASLL, vers un AVDL. La réponse ne semble donc pas tout à fait adaptée à la hauteur des difficultés. De fait, nous attachons beaucoup d'importance à ce volet, lequel nous semble être un impératif si l'on veut, demain, répondre aux enjeux de la stratégie du « logement d'abord ». ◄

3 - Quelles sont les nouvelles façons de travailler de nos adhérents et leur homogénéité ? Quelle sont les nouvelles façons d'animer le réseau ? Par Kamel Senni[43]

J'évoquerai le point de vue du SIAO Insertion de Paris en étendant mes propos – de manière inconsidérée – aux autres SIAO. Il s'agit là de donner notre perception.

- L'attachement à une définition juste et précise : distinction d'un professionnel spécialiste du dispositif SIAO.

► **(54)** On a beaucoup évoqué les SIAO. On les a toutefois peu décrits. Je trouve étrange de les redéfinir un an et demi après leur mise en place. Néanmoins, il semble intéressant que les futurs professionnels puissent entendre ce qu'est le SIAO. Les SIAO – Services intégrés d'accueil et d'orientation – sont des plateformes de régulation de l'offre et de la demande en structures d'hébergement et en logements adaptés. La régulation de l'entrée et sortie de ces structures reste la mission principale – au moins en termes de temps – des SIAO tel que le définisse un certain nombre de circulaires. Il convient d'ajouter la coordination des actions, comme la sortie de l'hiver, le soutien aux acteurs – y compris le soutien technique –. À noter également l'observation sociale de la demande des usagers, mais également de l'offre, à savoir des places, et des mécanismes rapprochant ou éloignant la première de la seconde. Les SIAO comportent deux volets : l'urgence et l'insertion, réunis ou non dans la même entité. À Paris, cela n'est pas le cas. L'insertion est gérée par un groupement associatif qui représente 95 % des CHRS et des centres de stabilisation. En termes de nombre, on compte 120 centres d'hébergement et 80 résidences et pensions de famille.

Il convient de mentionner la partie logement adapté, laquelle comprend des résidences sociales, pensions de famille qui constituent d'autres formes d'intermédiation locative. Nous nous situons donc effectivement sur l'entrée dans ces structures, mais également, autant que faire se peut, sur la sortie. ◄

► **(40)** ► **(29)** Les SIAO présentent certaines caractéristiques des têtes de réseau. Une différence fondamentale subsiste cependant. Les structures évoquées ne sont pas les partenaires du SIAO. Les partenaires se choisissent. Or, les structures n'ont pas choisi le SIAO. Nous sommes finalement une nouvelle forme d'organisation du secteur imposée par le financeur. Une autre différence majeure est à observer. Nous nous occupons de situations individuelles. Nous cherchons à évoquer globalement les situations. Cela étant, notre travail quotidien consiste à trouver des solutions individuelles de places adaptées ou de logements adaptés aux personnes. Cela n'est pas sans conséquence sur notre position de tête de réseau.

42 - Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé.

43 - Coordinateur SIAO Insertion 75.

Deuxième audition (4 Février 2013) :

Il convient d'introduire les nouvelles technologies dans mon propos. La SIAO de Paris fonctionne uniquement par des évaluations transmises par email. Notre téléphone est utilisé dans un sens descendant. La transmission d'informations en provenance du terrain n'existe que via des évaluations écrites enregistrées dans une base de données.

Cela peut de façon totalement légitime amener des interrogations en termes de confidentialité des données, d'informations recueillies, de secret partagé. S'agissant de ce dernier, je pense notamment à PROG-DIS, la notion de secret partagé est étendue à tous les travailleurs sociaux. Lorsque mille personnes connaissent les propos d'un usager, s'agit-il de secret partagé ? D'autres logiciels nationaux étendaient le champ à la totalité des travailleurs sociaux. ◄

► **(50)** À Paris, nous n'utilisons pas de tels outils. Nous sommes restés en cohérence avec les volontés de nos adhérents. Nous utilisons une base de données, car l'offre s'est réorganisée. Via nos SIAO, une modification des circuits est à observer. On note une concentration des demandes autour des SIAO, noyau central. On observe par ailleurs une massification des demandes ! À Paris, pour la première année de lancement, l'ordre de grandeur est de 10 000 demandes parvenues au SIAO insertion. ◄ Il s'agit de comprendre comment le système fonctionne si ce moyen est défaillant. ◄

- <u>Quels types de partenaires avec la naissance des SIAO ?</u>

► **(40)** Cela pose par ailleurs d'autres interrogations. Il existait un monde avant les SIAO ! On comptait un certain nombre de partenariats. Les partenaires pouvaient être d'autres acteurs du médical ou du médicosocial. Qu'en est-il de ces partenariats ? Comment l'irruption des SIAO et la motivation de ses circuits modifient-elles ces partenariats ? Provoque-t-elle une continuité, une transformation ou une disparition de ces modes de fonctionnement ?

Par ailleurs, il convient d'évoquer l'impact sur les travailleurs sociaux en lien étroit avec la loi 2002-2, laquelle concerne le cœur du métier du travailleur social, à savoir la relation avec l'usager. L'évaluation écrite implique désormais une participation de l'usager avec un savoir restitué à l'autre. Une précision des éléments recueillis est de rigueur. Elle doit être formalisée, particulièrement dans le cas de l'accès au logement. Nous sollicitons désormais les travailleurs sociaux prescripteurs afin de connaître le nom du collecteur du 1 % et de l'entreprise pour laquelle les personnes travaillent ». « . . .Comment peut-on évoquer l'activité prostitutionnelle d'une personne en sachant qu'une évaluation écrite sera réalisée ? Cette dernière figera le quotidien de l'usager ! Comment trouver les mots pour démontrer que la consommation de « crack festif » d'un usager n'est pas un obstacle à sa vie en collectivité ? Comment peut-on passer d'un rapport social qui cherchait à sélectionner l'usager en faisant appel à l'urgence de sa situation à une évaluation qui décrit des capacités/incapacités et des besoins ? Il convient de ne pas tomber dans des généralités, lesquelles perpétuent la notion de « profil » et qui concourent à un effet Matthieu permanent. Il convient de savoir ce que l'on peut écrire et dire à un bailleur, ce que l'on peut ne pas dire, ainsi que ce que l'on n'a pas à dire.

La question de l'écrit professionnel peut se décliner en trois niveaux. Tout d'abord, d'un point de vue des usagers, mais également du côté des pairs et enfin de la structure. L'usager a le droit de savoir ce que l'on dit à son propos. La question relative à la refondation est abordée frontalement et pas simplement au bon vouloir du travailleur social ou de son institution. S'agissant des pairs, on observe des plateformes de SIAO, avec des commissions composées de travailleurs sociaux externes à la structure. Les travailleurs sociaux disposent donc d'une appréciation des situations en fonction d'elles-mêmes et non en fonction de la structure à laquelle ils appartiennent. Cela a pour conséquence une fidélité aux valeurs transversales du métier, et par extension aux usagers.

Cela entraîne la nécessité d'un bagage technique, lequel pouvait, jusqu'à présent, être dissimulé derrière l'essentiel de la relation duelle entre le travailleur social et l'usager. La relation pouvait se concevoir comme un « sachant aider » et un « aidé ». L'irruption du SIAO au cœur de cette relation implique que celui-ci se situe au milieu, sans toutefois se placer entre l'usager et le travailleur social. Le SIAO porte un rôle de caisse de résonance. L'évaluation sociale constitue une étape. Il s'agit de faire le point avec l'usager quant à sa situation. Il est question de proposer des solutions, tout en s'adressant à quelqu'un d'autre. Il convient d'illustrer mon propos par des exemples. Je précise qu'il s'agit là de situations réelles. ◄

- <u>La complexification de la tâche du travailleur social.</u>

La tâche du travailleur social en 2013 semble de plus en plus difficile. Outre le cœur de son action, le travailleur social doit disposer d'idées claires s'agissant de la législation en vigueur au niveau de la résidence en France, des titres de séjour, des prestations diverses – RSA, AAH[45] -, des multiples dispositifs et leurs évolutions. Il y a cinq ans par exemple, Solibail n'existait pas ! À ce jour, on en compte cinq ! Le travailleur social doit connaître les pratiques en matière de logement, et ce, indépendamment de sa formation initiale traditionnellement séparée – éducateurs, assistant de service social, conseiller en économie sociale et familiale.

► **(40)** Les SIAO ne sont pas à l'origine de l'évaluation du niveau requis. Il semble important d'évoquer les PDLDP durant les années 1980, les

44 - Allocation aux Adultes Handicapés.

Deuxième audition (4 Février 2013) :

collectifs de relogements dans les années 1990, mais également la réglementation relative aux étrangers. Ces éléments font peser sur le travailleur social un nécessaire développement de connaissances techniques. Désormais, avec les SIAO et la visibilité que ces derniers entraînent, l'obligation de professionnalisation semble plus pressante pour les associations et leurs salariés. S'agissant des associations, cela apparaît comme un signe de maturité. Elles montrent leur saut qualitatif. Comment soutenir l'amélioration du bagage technique de leurs salariés sans ôter la qualité relationnelle avec l'usager ? De notre point de vue, il est question de l'effectivité de la loi 2002-2, non pas au regard des responsabilités des travailleurs sociaux individuellement, mais d'un point de vue structurel.

Concernant la structure, on note, avec les SIAO, l'irruption d'un tiers dans le processus d'admission. Je rappelle que le processus d'admission reste dévolu au directeur d'établissement. Néanmoins, l'irruption des SIAO rend visibles les processus et renforce la mise en application des valeurs transversales du métier. Là encore, cela démontre une maturité du secteur. ◄

Résidence sociale (94) © DRIHL

- <u>L'intervention hors les murs, les logiques de décloisonnement et leur impact sur le processus métier.</u>

► **(6)** Le décloisonnement des travailleurs sociaux a été évoqué. Il convient de « sortir des murs ». Cette expression semble autant métaphorique qu'institutionnelle ! Il s'agit par exemple de participer aux commissions internes au SIAO. On observe toutefois une limite, en tous cas à Paris, à savoir la présence faible d'autres professionnels du social. Je pense notamment aux services ouverts et à la polyvalence du secteur. À Paris, peu de PSA[45] – se rendent aux commissions. Il serait bon de partager davantage avec ces derniers ! ◄► **(23)** L'obligation de décloisonnement s'étend également à un rapprochement de secteur, notamment entre l'urgence et l'insertion. Ces derniers sont séparés – à Paris – depuis la naissance des SAMU sociaux. ◄► **(7)** La modification des processus métier, du point de vue du travailleur social, renvoie à la question du pouvoir. Il convient de trouver une place pour l'usager. Les SIAO aident à la distance professionnelle. Cela renforce le positionnement du travailleur social en tant qu'acteur permettant l'accès au droit et non l'accès à une place ou un logement. Il n'existe plus de dette de l'usager envers le travailleur social ! Si une dette est présente, elle n'est pas due au fait d'avoir trouvé une place d'hébergement. » ◄

- <u>Le rythme de l'action entre homogénéité et hétérogénéité des acteurs.</u>

J'ai noté l'homogénéité des acteurs et de leur façon de travailler. À mon sens, cette problématique mérite davantage qu'une simple sous question. Elle semble requérir une intervention complète. Les acteurs avancent-ils tous à la même vitesse ? Plusieurs niveaux d'analyses existent. Une première analyse concerne les associations, lesquelles tiennent un discours qui sous-tend cette nouvelle façon de travailler et cette vitesse du changement. Une seconde analyse concerne davantage les structures. Une troisième a trait aux travailleurs sociaux. Un autre axe consisterait à évoquer les travailleurs sociaux, chefs de service ou de direction avec des vitesses différentes dans l'acquisition des points de vue. On peut par ailleurs évoquer des vitesses différentes entre l'hébergement d'urgence, l'hébergement d'insertion, le logement adapté… Il est possible d'aborder un énième axe s'agissant de la formation initiale. Avance-t-on plus rapidement vers le « logement d'abord » et de nouvelles manières de travailler si l'on est assistante sociale ou éducateur ? Il convient, enfin, d'évoquer les disparités entre personnes. Il est probable, en effet, de changer de point de vue au regard d'une situation.

- <u>La réalité, comme la sélection à l'entrée des structures d'hébergement, rattrape les acteurs du SIAO.</u>

► **(25)** Je reprends le fil de ma réflexion. L'idée du SIAO consiste à mettre au même pas commun les pratiques et les principes. Thierry Michalot, docteur en sociologie, a réalisé une thèse sur les processus d'admission en CHRS. Je vous invite à découvrir cette dernière via Internet ! Les propos sont édifiants et nous ne sommes pas toujours du même avis ! Cela étant, on s'aperçoit que ces thèmes ont déjà été abordés. Les SIAO, contrairement aux autres réseaux, ne peuvent ignorer la réalité. Il est impossible de n'évoquer que les grands principes. La réalité, comme la sélection à l'entrée des structures d'hébergement, nous rattrape à chaque moment ! ◄ ► **(40)** Cela ne signifie pas que le SIAO ignore les grands principes ou les bafoue. À Paris, on ne s'autorise pas à ne pas envoyer de personnes sans-papiers dans les centres

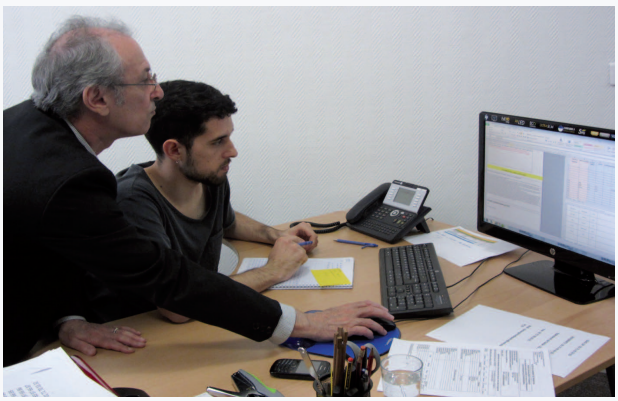
45 - Permanences Sociales d'Accueil.

Deuxième audition (4 Février 2013) :

d'hébergement. D'autre part, nous n'avons pas une obligation de rassembler. Cela se fait au niveau d'une position de base, laquelle est souvent celle des grands principes. Il convient d'évoquer l'accueil inconditionnel. Ce point n'existe quasiment pas dans l'insertion. Cela n'est pas que le fait du manque de places ! Il convient de s'interroger sur la spécificité des établissements. Celle-ci exclut, de fait, ceux qui ne « sont pas spécifiques ».

Les observations sociales demeurent une mission essentielle des SIAO. L'observation sociale réalisée par l'INPES et l'INSEE concerne l'observation sociale du public. Le SIAO s'intéresse évidemment au public ! Cela étant, nous nous concentrons également sur l'offre, et notamment sur les raisons pour lesquelles certains usagers parviennent ou non à intégrer des structures d'hébergement ou logements adaptés. Il convient de dépasser l'offre actuelle, laquelle est créée par une étude de besoins qui ne prend finalement pas en compte la réalité des besoins. Chaque structure a vu le jour en fonction d'un besoin précis. Seulement, il semble que tous les besoins n'aient pas été repérés ! Là encore, l'idée de gouvernance se pose.

Je souhaite conclure en précisant que les SIAO restent des acteurs pragmatiques. Nous sommes « dans l'action ». Cela signifie que la question des valeurs ne peut pas être portée en tant que telle par les SIAO. L'entrée est basée sur le métier, le savoir-faire et non sur le savoir-être.



SIAO Val-de-Marne © DRIHL

(* L. R. des rés.) De plus, les SIAO ne constituent pas un réseau supplémentaire. Il s'agit d'une nouvelle organisation. L'augmentation qualitative de l'évaluation des situations apparaît comme un avantage. Un risque de dérive existe. On comprend donc l'importance, de la part des SIAO, de disposer de bornes éthiques. On pourrait par exemple imaginer un SIAO qui exclurait de son champ d'action les sans-papiers. C'est pourquoi les SIAO ont besoin d'appartenir au réseau basé sur les valeurs. On citera alors la FNARS. Le SIAO insertion est adhérent de la FNARS. Il serait d'ailleurs complètement incongru que la FNARS soit adhérente au SIAO insertion ! Ces réseaux, basés sur les valeurs, garantissent les bornes éthiques d'un SIAO, lequel est basé sur le champ professionnel et non sur le champ de l'engagement. ◄

4 - Le « logement d'abord », une politique nécessaire : peu de transformation dans le secteur. Par Denis Laurent[46]

► **(39)** Tout le monde ne connaît peut-être pas la FAPIL et le logement adapté. J'imagine que ce n'est pas un hasard si j'interviens à ce moment de notre débat, à savoir à la croisée des chemins entre bailleur social et action sociale. Je suppose que nous nous situons sur le versant action sociale, même si nous représentons finalement une activité de bailleur dans le logement adapté. Par rapport aux nouvelles orientations du « logement d'abord », nous sommes convaincus de la nécessité de cette politique. Nous tenons à contribuer à sa réussite. Pour autant, jusqu'à présent, mis à part ce que vient d'évoquer Isabelle, à savoir un rapprochement entre fédérations, on ne compte que peu de transformations dans notre secteur. Cela tient aux caractéristiques du logement adapté. En effet, on observe plusieurs champs, plusieurs types de parc de logements adaptés. Un champ est directement lié au parc privé. Historiquement, ce secteur a proposé aux propriétaires privés de louer directement à des ménages modestes, voire en difficulté, par l'intermédiaire des agences immobilières à vocation sociale. Il s'agit d'un mandat de gestion. Le propriétaire assume les responsabilités par rapport à son locataire, même si l'on observe l'intervention de l'AIVS[47], notamment dans l'accompagnement et le soutien du locataire en cas de difficultés. In fine, le propriétaire assume les conséquences des situations difficiles. Les nouveaux dispositifs créés dernièrement avec « Louer solidaire » et Solibail ont donc développé une autre forme de mobilisation du parc privé, lequel se trouve en sous-location ; contrairement au premier qui n'est pas de durée pérenne. Le mandat de gestion est un bail classique – 3, 6, 9 -. Cela est intéressant ! ◄

- <u>L'intermédiation locative.</u>

► **(24)** Pour l'intermédiation locative, les baux sont de trois, voire six ans. La définition du titre d'occupation revient à 18 mois avec le sous-locataire. On se situe fort loin de la politique du « logement d'abord » ! Deux autres champs sont à évoquer. Il convient d'aborder le logement créé en parc propre, à savoir le logement social, lequel est en général « diffus ». Il s'agit de logement social dans des copropriétés « classiques », voire, plus marginalement des résidences sociales ou des maisons relais. Au sein de ce parc, une différenciation de location aux ménages modestes existe. Il s'agit d'un bail classique – 3, 6, 9 -, mais également du logement passerelle, logement intermédiaire, même si cette durée ne correspond pas à une échéance définie.

46 - Président de la Fédération des associations pour la promotion et l'insertion par le logement Ile-de-France, délégué général des solidarités nouvelles pour le logement de Paris. Il convient de préciser ce qu'est le logement adapté. La FAPIL existe depuis une vingtaine d'années. En ce qui concerne l'Ile-de-France elle compte environ 25 membres fédérés. Cela correspond à 3 600 logements gérés en propriété, et en sus environ 1 000 logements en intermédiation locative. Ainsi, nous accompagnons 2 300 ménages.

47 - Agence Immobilière à Vocation Sociale.

Deuxième audition (4 Février 2013) :

Ceci étant dit, le secteur s'adresse à des publics en difficultés sans trop de sélection en termes d'attribution s'agissant de ce qui est maîtrisé par les associations gestionnaires. Au sein du parc social propre, ou dans les dispositifs d'intermédiation locative, on note des réservataires qui définissent les profils des ménages candidats. ◄

- Quand le logement d'insertion crée du « logement d'abord ».

► **(39)** Le logement d'insertion temporaire a vocation à créer du « logement d'abord » depuis son origine. Il s'adresse à tout type de ménages, y compris ceux provenant directement de la rue ou de l'urgence. Deux associations pratiquent principalement ce logement intermédiaire : « Habitat humanisme » et « Solidarité nouvelle pour le logement ». Je les connais particulièrement bien. Il semble important de s'attarder sur les conditions de réussite de ce projet d'accès au logement direct quelles que soient les difficultés. ◄

► **(42)** Les publics recherchés sont ceux qui nécessitent un accompagnement important avec un cumul de difficultés que les associations pensent pouvoir aider. Trois conditions essentielles doivent être réunies pour mener un ménage à l'autonomie totale : les ménages doivent être sécurisés par l'obtention d'un logement « classique ». Ainsi, une mixité sociale est réalisée. Il ne doit pas exister d'échéance propre, mise à part celle de la proposition de relogement, laquelle sera déclenchée à terme. Les ménages doivent prendre le temps de se reconstruire. Enfin, les familles doivent être intégrées et posséder des liens, non seulement avec les travailleurs sociaux, mais également avec la société civile – entourage, réseaux de bénévoles. Cela nous paraît être une donnée très importante. Il convient de rompre les sentiments d'insécurité, de solitude des ménages concernés. La confiance est de rigueur. ◄

- Des conditions d'attribution, parfois étonnantes et la question de la transparence

► **(21)** Il convient de s'attarder sur les conditions d'attribution, lesquelles sont parfois étonnantes ! Dans les liens établis, nous recevons des candidatures proposées par des travailleurs sociaux cherchant à gommer les difficultés. Pensant s'adresser à un bailleur classique, ils tentent de favoriser l'attribution du logement. Or, cela peut s'avérer être une cause de refus de notre part ! Nous sommes justement intéressés par les ménages cumulant les difficultés ! ◄ Ceci étant dit, quelle que soit la nécessité de transparence par rapport à l'évaluation établie, nous avons toujours besoin d'un temps d'évaluation important, lequel se mesure en mois. Le ménage, une fois installé, doit pouvoir exprimer ses besoins et ses problématiques. Ces dernières sont parfois différentes, une fois le ménage sécurisé par le logement.

- L'accompagnement social et son financement.

► **(27)** Une première période existe. Il ne s'agit pas de mettre en place uniquement un accompagnement social lié au logement, mais une évaluation progressive et globale, laquelle peut perdurer ultérieurement. Les ménages ainsi logés n'ont pas uniquement besoin d'ASLL ou des mises en réseaux sur les différentes problématiques qu'ils peuvent rencontrer. Ils requièrent un suivi global pour un certain nombre d'entre eux. Or, on rencontre des difficultés s'agissant de trouver l'outil et les partenaires pouvant prendre en charge ces suivis globaux. ◄ Les personnes isolées refusent parfois toute rencontre dans un premier temps avec des travailleurs sociaux. Ils sont lassés et expriment un ras-le-bol. C'est donc bel et bien sur la durée, grâce à une confiance retrouvée de façon progressive qu'un lien peut être établi, ainsi qu'une mise en relation avec les partenaires. Ces questions posent le problème des financements au niveau de l'accompagnement social lié au logement. Sur l'Ile-de-France, les niveaux de financement de l'ASLL sont très hétérogènes. Il est important, par rapport à la socialisation de quartier, de financer l'accompagnement à la vie sociale, lequel nous apparaît essentiel.

- Le rapport entre pouvoirs publics et secteur associatif : l'initiative privée.

► **(23)** Concernant les pouvoirs publics, certaines associations de la FAPIL sont inscrites dans des dispositifs d'intermédiation locative « Louer solidaire » et Solibail. Il convient de faire évoluer ces dispositifs, afin qu'ils contribuent à la politique du « logement d'abord », ce qui n'est actuellement pas possible. ◄ S'agissant du parc mobilisé par le secteur privé, du « logement d'abord » pourrait être effectué dans les AIVS qui ont des logements pérennes. Ceci étant dit, il convient de travailler de façon importante pour cerner les conditions de pérennité et de non mise en échec. En effet, ainsi que je l'ai évoqué en introduction, les propriétaires privés restent, in fine, responsables des conséquences de la location et des problèmes de voisinage en copropriété. Les problèmes de voisinage, comme vous le savez très certainement, peuvent parfois se montrer très graves. On observe le problème de l'instrumentalisation, et par extension du projet associatif. Lorsque la société civile initie le projet associatif dans la mobilisation du parc privé et dans la réalisation d'un parc social de logements d'insertion, on note la mobilisation de milliers d'intervenants bénévoles. Il est évident que le projet associatif est « vivant ». Il est fortement approprié et oriente l'ensemble de la politique de ces associations. De fait, il peut exister une confrontation

Deuxième audition (4 Février 2013) :

entre une volonté publique d'orienter le projet et les projets associatifs fortement marqués par l'implication de bénévoles. Il convient d'analyser cela de la manière la plus positive qui soit. Comment promouvoir l'initiative, la créativité de cette mobilisation militante pour le logement pour tous ? Cela constitue d'ores et déjà le projet de plusieurs associations. Il convient d'être vigilants au regard des normes et des contrats qui pourraient figer et censurer le dynamisme possible.

- La question du financement et le lien avec les orientations des ménages.

► **(27)** J'ai déjà évoqué le point relatif au financement. Ce dernier constitue des questionnements importants. Pour apporter outils et réponses concernant l'accompagnement global, mais également les mesures d'accompagnement social et d'AVDL ou d'AVS, il faut créer une confiance et donner du temps à la personne. Il convient de créer la relation avec le travailleur social dans le temps. Cela demande des financements à la hauteur, ce qui, à ce jour, n'est absolument pas le cas. ◄► **(30)** Cela pose par ailleurs un problème relatif aux réorientations. Pour certains ménages, le logement autonome ne convient pas. Ils sont parfois sujets à des pathologies impropres à cette situation, ou ont besoin de vivre en collectivité. Actuellement, les passations sont difficiles, la fluidité n'existe pas. Enfin, les outils eux-mêmes n'existent pas ! S'agissant des pathologies psychiatriques, les lits sont inadaptés ou en nombre insuffisant ! ◄

► **(5)** Enfin se pose la question de l'adaptation de la gestion locative. Lorsque j'évoquais un temps important à donner aux ménages pour progresser dans l'autonomie, cela concerne les problématiques sociales, mais également les problématiques budgétaires et financières. Une adaptation très importante dans le temps est nécessaire pour faire face aux difficultés particulières. ◄► **(49)** S'agissant de la gouvernance du réseau, laquelle a déjà été abordée par nos partenaires, un rapprochement avec le SIAO semble encore à parfaire. Il en est de même avec la FNARS pour élaborer des formations et débattre de toutes les conséquences posées par l'approche du « logement d'abord ». La situation est la même s'agissant de l'AORIF par l'AFIL, et d'ALI – acteurs du logement d'insertion – avec les pactes et l'UNAFO[48]. Il convient d'aller au terme du raisonnement du « logement d'abord » par rapport aux secteurs précédemment définis, lesquels possèdent une offre de logements autonomes « diffus », mais temporaires. Comment proposer du logement pérenne pour les ménages les plus en difficultés ? Cela pose également le problème des capacités de production pour renouveler l'offre adaptée. ◄

5 - ►(50) L'expérimentation de « un chez soi d'abord » à Paris : constat du logement facilitateur d'insertion ◄ Par Claude Chevrier[49]

► **(54)** L'expérimentation « un chez-soi d'abord »[50] a commencé à Lille, Marseille, Toulouse. Paris a démarré au mois de juin ! Paris est la dernière ville mise en place. L'expérimentation durera trois ans. L'idée est de tenter de comprendre comment une personne à qui l'on propose un logement va accéder rapidement aux soins et s'inscrire plus rapidement dans le soin qu'une personne se trouvant dans un centre d'hébergement ou à la rue. L'expérience parisienne a été longue à aboutir ! Il a d'abord été très compliqué de trouver du logement. L'idée consistait à rapprocher le sanitaire et le social. Ainsi, il a été confié à Maison-Blanche et à Aurore, association ayant l'habitude de travailler dans le décloisonnement, la responsabilité de mener cette expérimentation. ◄

►(42) Maison Blanche s'est chargée de l'écriture du projet. Quatre associations et le CASVP[51] ont intégré ce groupement « momentané d'entreprises » – terme que nous avions trouvé à l'origine de notre collaboration. Plusieurs réunions ont eu lieu. Nous avons dû délimiter notre champ et fixer des priorités. Il s'agissait de trouver une vingtaine de logements pour le démarrage. Cela fut très difficile et explique pourquoi nous n'avons démarré qu'en juin dernier. Faute d'avoir trouvé des logements, le CASVP a mis à disposition dix logements appartenant à notre pôle. Ce dernier dispose en effet d'une cinquantaine d'appartements « diffus » au-delà des centres d'hébergement gérés.

À ce jour, plus de 18 personnes sont suivies par une équipe dédiée, laquelle est composée de travailleurs sociaux, d'un médecin, d'un médecin psychiatre et d'une équipe de chercheurs ». Cette dernière (l'équipe) va à la rencontre des personnes se trouvant à la rue. Un tirage au sort est ensuite pratiqué. Il détermine le nom de la personne qui obtiendra un logement. Il convient bien entendu de demander l'autorisation préalable du « candidat ». Des entretiens ont lieu peu après. La personne est ensuite accompagnée dans l'ameublement de ce logement. Elle est responsable de ce logement, et ce, jusqu'à son équipe-

48 - Union Professionnelle du Logement Accompagné.

49 - Directeur du pôle hommes/femmes au centre d'action sociale de la ville de Paris, Participant à l'expérimentation « un chez soi d'abord » Il représente le centre d'action sociale de la ville de Paris qui accueille en son sein plus de 6 000 agents. Le CCAS de la ville de Paris est aussi une sous-direction ! À la base, Madame Benoist, sous directrice de la sous-direction de la solidarité et de la lutte contre l'exclusion devait venir. La sous-direction comprend 9 centres d'hébergement, soit plus de 400 agents. Parmi des centres d'hébergement, on compte des CHRS et des centres d'hébergement d'urgence.

50 - L'expérimentation repose sur une centaine de personnes se trouvant à la rue. Ces individus rencontrent des problèmes psychiatriques avérés. Il est question de bipolarité et de schizophrénie, ainsi que d'addictions très importantes et invalidantes. On propose un logement à ces personnes. L'expérience vient des États-Unis. Elle a été organisée aux USA à un moment où la psychiatrie fermait ses lits. Certains médecins psychiatres avec le concours d'associations ont décidé d'accueillir des personnes présentant des troubles psychiatriques dans des logements et de leur permettre d'accéder aux soins.

Cette expérimentation nous permettra, à l'issue des trois années financées par l'ARS et la DRIHL de voir comment avec la participation du sanitaire et du social – équipes décloisonnées – des personnes à la rue peuvent vivre dans un logement.

51 -Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris.

Deuxième audition (4 Février 2013) :

ment. Elle va posséder cet espace ! En contrepartie, la personne accepte un suivi au niveau du soin. Pour le moment, les choses avancent doucement ! À ce jour, le problème majeur rencontré concerne la question des logements ! ◄

- Quelle est la plus-value de tout ce partenariat mis en place autour de l'expérimentation ? Il est rare qu'une expérience concerne le sanitaire, mais également le social. Comment analyser le croisement de ces deux champs ?

Je connais la plus-value. Je l'ai déjà mise en œuvre dans mon travail au quotidien. Au sein de nos CHRS et centres d'hébergement d'urgence, le travail avec le sanitaire est déjà pratiqué depuis de longues années. Cette expérience nous semble incontournable. À ce jour, il paraît impossible de travailler dans l'accompagnement de ces personnes sans que la question du soin soit abordée. Nous travaillons à partir des quatre dimensions – sociale, éducative, sanitaire, culturelle. Depuis très longtemps, nous avons mis en place un partenariat avec des équipes de Saint Anne, ainsi qu'avec l'ASM 13 au niveau du XIIIe arrondissement. Il ne s'agit donc pas d'une découverte.

► **(23)** En revanche, notre expérience nous a permis d'intégrer cette expérimentation ! Nous avons envie de montrer qu'il est impératif de décloisonner. Or, nous sommes gérés par la DRIHL et l'ARS, deux entités distinctes. Notre grand regret réside précisément dans le fait que nous soyons coupés de ce qui a trait au champ sanitaire. ◄

► **(20)** Compte tenu des populations accueillies, nous nous apercevons qu'il est impossible d'accompagner les usagers sans que la question du soin ne soit présente. Il y a quelques années, j'aurais sans doute considéré ce point comme une des dimensions importantes à prendre en compte. À ce jour, au vu de mon expérience, j'affirme qu'il s'agit en réalité de la dimension la plus importante ! Les personnes accueillies se trouvent dans des situations d'errance depuis de longues années ! La question du soin était totalement ignorée et négligée. Je fais ici référence à toutes les formes de pathologies, mentales comme physiologiques – hépatites, SIDA. Certains usagers ont des traitements extrêmement lourds ! Au sein des centres d'hébergement, un accompagnement relatif au soin est absolument nécessaire. Or, malheureusement, de nombreux CHRS n'ont pas la possibilité de posséder en leur sein un dispositif de soins, à savoir infirmière, psychologue, médecin. ◄

Grâce au déploiement et grâce au soutien de la direction du centre d'action sociale de la ville de Paris, nous possédons des dispositifs de soins. De nombreux CHRS ont été contraints de fermer en raison d'une faille budgétaire. Ils ne pouvaient accompagner au mieux une population présentant des problématiques extrêmement diverses !

Centre d'hébergement et de stabilisation è DRIHL

- « Le logement d'abord ! » : quels constats et quel recul ?

► **(39)** S'agissant du « logement d'abord », chacun se félicitait de cette grande avancée ! Ce concept a, durant un certain temps, été opposé à l'hébergement. Au sein de ces derniers, on retrouve des individus en grandes difficultés lorsqu'il leur est présenté directement un logement, et ce, même avec un accompagnement important. En cela, l'expérimentation est très intéressante. Elle permettra de constater durant les trois ans à venir comment les personnes dirigeront leur vie. Il conviendra d'observer comment, en tant que sujet, elles prendront à bras le corps leur autonomie. Cette dernière – ainsi que nous le constatons au quotidien – semble difficile et fragile, de par la faiblesse des revenus. Lorsque l'on évoque un « logement d'abord » avec une personne ne disposant que du RSA, on imagine aisément la complexité de sa situation ! Vivre dans un appartement, mais rencontrer d'autres difficultés par ailleurs, peut laisser planer certaines interrogations… En somme, cela fait débat. Ainsi que cela a été précisé précédemment, six années sont nécessaires à l'obtention d'un logement social ! Cela laisse largement le temps pour la dépression.

La plupart des personnes accueillies ont déjà connu une expérience de vie en appartement. Elles n'ont simplement pas eu la possibilité d'y rester, ayant accumulé des dettes, ayant connu l'expulsion. Elles connaissent pertinemment les risques associés à la prise d'un nouveau logement. Nous rencontrons de nombreuses personnes aspirant à d'autres types que des formes de « logement d'abord ». Certaines aspirent à des vies collectives ! Elles souhaitent partager un appartement, ou vivre en maison relais. Ce dernier est un dispositif très intéressant. Il permet une vie collective. L'aspect collectif est fort important s'agissant d'individus rencontrant des difficultés d'autonomie. Ils ont besoin de lien social ! Nous possédons également des appartements « diffus », y compris avec un soutien psychiatrique. En effet - bien avant que l'expérimentation soit menée - avec le concours du Docteur Mercuel, nous avons rencontré des expériences douloureuses au sein des appartements, et ce, malgré un accompagnement

Deuxième audition (4 Février 2013) :

social, psychiatrique. Certains individus ont mis fin à leurs jours. La question de la solitude semblait au-devant de la scène. Il est par ailleurs question de maladies.

Le « logement d'abord » s'inscrit dans une diversité de propositions existant pour des personnes. Il ne faut pas, à mon sens, privilégier une solution par rapport à une autre. Il en existe un large panel qu'il convient de savoir exploiter. Il paraît important de réfléchir au mieux pour les personnes accueillies. Pour certaines, le logement relais semblera une bonne solution. Pour d'autres, l'appartement individuel sera la solution. Certains individus, en effet, ne supportent plus le collectif. Par ailleurs, on rencontre des personnes qui, malheureusement, ne désirent pas quitter les centres d'hébergement et de réinsertion sociale.

Nous ré humanisons, réhabilitons nos centres d'hébergement et de réinsertion sociale. Au sein de la Poterne des Peupliers, des chambres individuelles seront créées, de même qu'un espace famille, ainsi qu'un accueil mixte et des chambres destinées à des couples. Les centres d'hébergement seront désormais mieux adaptés à un accueil et à un public en grande difficulté ». ◄

Échanges avec les auditionnés

Abilio Brazil : Des éléments très intéressants ont été évoqués lors des cinq auditions. Cela étant, s'agissant d'une partie, il semble que des éléments soient manquants. On évoque la façon dont les réseaux sont investis, mandatés pour accompagner, former. Or, vous n'avez pas abordé l'impact de ces évolutions sur vos réseaux. Les évolutions ont-elles provoqué des impacts sur vos réseaux ?

Isabelle Médou-Marère : Cette question rejoint celle que je me posais. Nous pourrions éventuellement laisser répondre Claude Chevrier. Comment ces évolutions ont-elles impacté le travail du CASVP ?

Abilio Brazil : ► **(23)** Je vais tenter de vous aider. Je peux parler de la structure dans laquelle je travaille. Les impacts sur une organisation associative comme celle d'Interlogement 93 – réseau associatif – sont nombreux. Les tensions paraissent importantes. Des changements impliquent des freins, des craintes, des difficultés à entrevoir. Pour les structures, l'avenir reste incertain. Les tensions sont donc extrêmement nombreuses. ◄ Effectivement, à ce jour, on note des modifications dans la gouvernance d'une structure comme la nôtre. Pour être plus précis, il convient de vous expliquer certains éléments. Le réseau est composé, d'une part, de structure émanant de la protection de l'enfance – des centres maternels, des structures de l'aide sociale à l'enfance financées par le Conseil général –, et d'autre part de structures du secteur – centres d'hébergement –, de structures du logement intermédiaire – résidences sociales et foyers de jeunes travailleurs. On compte 45 associations. Vous pouvez finalement aisément imaginer la question des influences et de la façon dont cette gouvernance est sans cesse remise en cause. Lorsque le bureau de conseil d'administration va dans un sens, il peut être accusé de contrer les valeurs associatives. Vous évoquiez l'engagement bénévole au sein des associations. Or mettre en application les évolutions revient à contredire parfois certaines valeurs. On note donc effectivement la recomposition des organes de gouvernance. Au sein de certains SIAO, la question de la gouvernance de ces outils et nouveaux réseaux constitués n'est pas simple à entrevoir ».

Martine Théaudière : ► **(49)** Il semble que pour les réseaux – qu'il s'agisse d'Interlogement 93 ou de la FNARS IdF –, le travail de mise à plat des projets d'établissement, des modalités d'admission, d'accompagnement permet une meilleure appréciation et appropriation de la pratique de l'autre. Ce travail permet de travailler ensemble ! Il convient d'aller vers des consensus ! Cela est compliqué ! ◄► **(32)** Nous avons précédemment cité Aurore, lequel est un adhérent d'Interlogement, de la FNARS, adhérent national de la FNARS tant au niveau régional que National. Une association de cette taille et une association d'hébergement de Seine Saint Denis de taille plus modeste semblent différentes l'une de l'autre ! Cela n'est pas simple ! Le travail au sein des SIAO – et au-delà – dans la pratique quotidienne est obligatoire. Nous sommes obligés de nous expliquer, de trouver un consensus et un modus vivendi pour travailler ensemble. Je pense que nous devrions également limiter la mise en concurrence. En effet, en mutualisant, en adoptant des méthodes de travail communes, en fixant des règles éthiques de fonctionnement entre associations, en répondant ensemble à des appels à projets, nous devrions parvenir à ce que le travail en réseau produise de la valeur ajoutée, y compris au regard de nos autorités de contrôle. ◄► **(49)** Lorsque chacun porte une parole divergente de l'association d'à côté, cela est dommageable au public. Dans l'intérêt des personnes accueillies, il semble important que nous puissions élaborer des processus de partenariat. ◄ Mes propos relèvent ici de la « tarte à la crème ». J'en ai pleinement conscience. Il y a quelques années, j'ai soutenu un mémoire de DSTS sur ce sujet. Comment travailler ensemble, dans des organisations définies ensemble, de façon à donner de la valeur ajoutée au travail mené sur le terrain dans un contexte de crise ? Je pense qu'il s'agit d'ores et déjà d'une valeur ajoutée, mais également du faire-valoir du travail réalisé, lequel doit être poursuivi et formalisé dans la période que nous traversons actuellement. Il convient d'améliorer la visibilité du travail, et sa qualité.

Marie Gaffet : Une entrée a fait partie de certains propos, mais pas comme une entrée pouvant s'imposer dans un changement. Je fais ici

Deuxième audition (4 Février 2013) :

allusion à l'entrée territoriale. On pense à la décentralisation 3 dont on ne sait pas encore tout à fait ce qu'elle sera. Cela vous paraît-il une bonne entrée dans l'organisation des complémentarités partenariales précédemment évoquées ? Quel est le bon niveau de partenariat ? Les SIAO constituent une organisation partenariale et de coordination. Est-ce la plus adéquate ? Est-ce là que les fédérations et les réseaux doivent se retrouver ? Mon propos se situe au croisement de la question relative à la gouvernance et des évolutions.

Magalie Vallet : ► **(49)** Je veux apporter des éléments de réponse. Notre expérience montre que l'un n'est pas incompatible avec l'autre. Je pense que nous avons tout autant besoin, sur certains sujets, certaines négociations ou certains travaux de conduire des échanges au niveau régional et à alimenter ensuite l'échelon départemental et suivre la déclinaison départementale. De la même manière, parfois, des sujets arrivent au niveau micro local. Au niveau régional, nous avons tout intérêt à suivre ces sujets en termes d'observation et de veille. Lesdits sujets alimenteront peut-être, dans un second temps, une réflexion régionale. S'agissant de l'AORIF, nous sommes très attachés à une organisation qui nous permet d'agir en ce sens. Nous disposons de professionnels au niveau régional, mais également de chargés de mission au niveau départemental, voire microlocal à l'échelon d'intercommunalités pour accompagner la profession, parfois sur des sujets à enjeu local et pas forcément régional ou même départemental. ◄

Kamel Seni : ► **(19)** Cela peut être intéressant, par rapport à des problématiques locales ou à l'échelle d'une intercommunalité, d'une commune, parfois d'un quartier. Désormais, l'entrée territoire exclue tout autant qu'elle soutient, en particulier en Ile-de-France. ◄ Pour venir ici, j'ai dû traverser quatre départements. Il est compliqué de ne réfléchir que sur une échelle départementale. Paris ne peut réfléchir à l'échelle de Paris. Ce dernier représente 60 % de l'hébergement et 15 % des attributions en centres d'hébergement. Face à ces disproportionnés, il convient de réfléchir sur une autre échelle. Par ailleurs, une grande partie des acteurs eux-mêmes ont des échelons qui ne sont pas territorialisés de la même manière que les frontières départementales ou communales. La plupart des bailleurs disposent d'échelles largement supérieures à cela. Cela est un autre point. Enfin, le territoire constitue une forme de soutien et de prise en compte au plus près des usagers, mais également parfois une forme de protectionnisme, légitime ou non. Est-il normal que telle ou telle ville favorisée du 92 refuse les personnes venant d'ailleurs ? Est-ce normal que telle ou telle commune défavorisée du 93 préfère traiter la pauvreté sur son territoire plutôt que d'accueillir celle des autres ? ► **(41)** La question du territoire ne peut pas se trancher de manière extrêmement univoque, même si certaines de nos organisations sont calquées sur les frontières de financement. Le SIAO insertion de Paris possède par exemple des structures financées par Paris sur d'autres territoires – Essonne, Seine Saint-Denis – ». ◄

Martine Théaudière : Je rejoins les deux points de vue exprimés. En réalité, cela dépend du champ dans lequel on se situe. À l'échelon de la représentation politique et des négociations, on se situe souvent à l'échelon régional. À ce jour, l'accompagnement social global pour des personnes dans le logement ou dans l'hébergement me semble le point le plus important. Sur ce sujet, nous devons nous situer sur un territoire de proximité. Si l'on souhaite que le travail pluridisciplinaire se mette en place, qu'il s'agisse du SIAO ou d'autres formes ou plateformes d'accompagnement, nous nous devons d'être au plus près du lieu de vie des personnes ! Ces dernières pourront alors enfin bénéficier de cet accompagnement et accéder au logement.

Paul De Villepin[52] : Le dernier intervenant expliquait que le « logement d'abord » ne pouvait pas constituer l'unique réponse. Le travail en réseau peut-il justement permettre la mise en place de différentes palettes de réponses ? Cela existe-t-il déjà ? Pouvez-vous vous orienter vers cette optique au sein de vos réseaux ?

Kamel Senni : ► **(38)** Un des cœurs du sujet de l'accès au logement reste évidemment l'accompagnement social le plus adapté aux personnes. Ainsi, l'idéal consisterait en un accompagnement social modulable dans le temps, dans l'intensité. L'AVDL – Accompagnement vers et dans le logement – a été créé pour cela. Ce dispositif est financé par un fonds spécifique qui provient des astreintes payées par l'État en ce qui concerne le DALO. Plusieurs modes d'intervention sont prévus : quatre, huit et seize heures par ménage. Seize heures pour une famille par mois correspondent à ce qui pourrait être proposé en centre d'hébergement. Un travailleur social travaillerait pour dix ou douze ménages. Cela serait l'idéal ! ◄ La question du calage paraît relativement importante. De quelle manière les SIAO peuvent-ils y parvenir ? Ont-ils intérêt à y parvenir ? Doivent-ils réaliser l'entrée vers l'AVDL ou directement les structures ? Est-ce une plateforme rassemblant tout ? J'ai évoqué le moyeu central défaillant. Doivent-ils avoir un rôle de relais de poste, prenant les situations et les transférant à un opérateur central ? Par définition, les SIAO ne réalisent pas de filtre. Le SIAO oriente en fonction de ce que pense le travailleur social. Par ailleurs, s'agissant de l'Accompagnement vers et dans le logement, une question de mécanique institutionnelle se pose. Celle-ci rejoint l'interrogation relative aux territoires. Que faire lorsque les personnes se déplacent d'un département à l'autre ? De mémoire, il semble que l'AVDL se met alors en place. Ces questions centrales ont nécessité à être établies de manière extrêmement claire de façon à être certain que l'AVDL fonctionne correctement et que ce dernier s'articule avec le droit commun,

52 - Chargé de mission AVDL à la DRIHL.

Deuxième audition (4 Février 2013) :

à savoir la FSL qui préexistait largement à l'AVDL et aux SIAO. Enfin, il convient d'évoquer l'accompagnement social de secteur, lequel représente 90 % des personnes accompagnées. En CHRS, on accompagne un nombre infime de personnes. Les professionnels de secteur réalisent la majorité du travail. De quelle manière le font-ils ? Cela satisfait-il les bailleurs ? Ces questions doivent être posées cette année. Le train est déjà lancé !

Intervenant dans la salle : Affirmer que l'AVDL réglerait tout avec une baguette magique serait une erreur ! Une question se pose sur les départements : comment l'AVDL va percuter le quotidien des travailleurs sociaux de circonscription ? Ces dernières ont, au fur et à mesure des années, été réorientées vers du maintien dans le logement. Or, dans les règlements des FSL[53], on observait certaines mesures « accès au FSL ». À ce jour, on en compte très peu. Le besoin de maintenir des ménages en prévention d'expulsion a obligé les conseils généraux à réorienter le FSL. S'agissant de la Seine Saint-Denis, un questionnement émanant du Conseil général est en cours. L'État est en train de mettre en place son propre système d'accompagnement social. Il s'en est dégagé il y a quelques années. Jusqu'en 2004, le FSL était cogéré avec le choix des publics accompagnés dans des instances partenariales pluridisciplinaires. J'ai moi-même participé à des commissions locales d'insertion. J'ai pu y observer des professionnels de santé ! Le choix d'accompagnement des publics était réalisé sous cette forme. Aujourd'hui, la question pour le Conseil général de la Seine Saint-Denis est la suivante : si l'État met en place son propre système d'accompagnement d'AVDL, quid des circulaires où l'on pousse la mise en œuvre de formes organisées des SIAO ? Pense-t-on que les collectivités – conseils généraux, communes – doivent participer au pilotage ? In fine, l'État élaborerait seul un système d'AVDL. J'interroge souvent les professionnels quant à la stigmatisation des publics. J'ignore s'il ne s'agit là que d'une question de territoire, de financement ou également une question de public. L'AVDL ne résoudra pas tous les problèmes. Il contribuera à des formes d'organisation, de financement, de travail social.

Intervenant dans la salle : Vos réseaux permettaient d'intégrer des structures différentes – sanitaire, sociale – afin de répondre à cette question globale ? Vous avez précisé que plusieurs solutions devaient être proposées à une même personne. Je souhaite savoir si les réseaux permettent cela ?

Martine Théaudière : Au nom de la FNARS IdF, il convient de vous répondre par l'affirmative. (* L R. du rés.) Un certain nombre de nos associations investissent depuis des dizaines d'années le champ du social ainsi que du médicosocial et du sanitaire. Nous possédons du savoir-faire ! Nous disposons de compétences ! Il est possible que des structures travaillent à la fois sur de l'hébergement, de l'urgence, du travail d'insertion, comme de la prise en charge plus globale, incluant une prise en charge sanitaire. Cet enjeu semble très important ! ◄ Nous rencontrons des difficultés à mettre en place des actions d'accompagnement vers la santé, cela est vrai. Ce sujet doit être abordé avec la DRIHL, mais également avec l'ARS. Nous avançons et défendons nos positions afin de mettre en place les moyens d'accueillir des personnes dans la globalité.

Intervenant dans la salle : Ma question consistait à savoir si vos réseaux permettaient d'intégrer des structures différentes – sanitaire, sociale – afin de répondre à cette question globale ? Vous avez précisé que plusieurs solutions devaient être proposées à une même personne. Je souhaite savoir si les réseaux permettent cela ?

Denis Laurent : Au nom de la FAPIL, je souhaite poursuivre cette réflexion. ► **(3)** La prégnance des problèmes de santé représente près de 50 % des problématiques rendant difficile de façon durable ou provisoire l'insertion par le logement. Par ailleurs, la solitude reste une grave problématique. Elle touche principalement les personnes isolées pour lesquelles il paraît nécessaire de disposer de structures plus collectives que le logement « diffus ». ◄ S'agissant des problématiques santé, nous ne possédons pas toujours les outils adaptés aux problèmes rencontrés. La réorientation vers les maisons relais ou autres structures prend parfois trop de temps.

Isabelle Médou-Marère : ► **(49)** Les associations ont développé des liens avec d'autres secteurs – santé, culture, psychiatrie, emploi. Les fédérations ont également développé des liens ! J'évoquais l'AFFIL que nous avons, avec l'AORIF, réactivé, mais également les réseaux emploi du GRAPHIE. Ces liens ne développent pas forcément au sein de chaque association les moyens nécessaires pour accompagner sur tous les aspects. En revanche, ils sont en complémentarité et utilisent les compétences, les actions développées par les autres têtes de réseau. ◄► **(30)** Il convient de compléter ma réponse. La scission entre le social et le médicosocial est bel et bien une réorganisation de la forme d'organisation de l'État, voulue et développée par ce dernier. Cette réorganisation peut être déplorée par les fonctionnaires et par le secteur associatif. Il est primordial, pour les personnes accompagnées de pouvoir bénéficier d'un accompagnement social pluridisciplinaire et dispensé de manière centralisée autour de lui en fonction de ses besoins. Un représentant de l'État s'interroge sur la façon de reconstruire ce qu'il a contribué à défaire il y a deux ans. Les liens entre l'ARS et la DRIHL sont en amélioration mais restent en phase de construction. Nous subissons cette réalité, mais les personnes accueillies encore davantage ! L'ARS ne régule pas les appartements de coordination thérapeutique. Comment faire alors ? Un accompagnement global, en centre d'hébergement ou après, reste la seule réponse apportée. Cela ne répond pas

53 - Fond de Solidarité pour le Logement.

Deuxième audition (4 Février 2013) :

à votre interrogation, qui tendait à comprendre la façon de recréer ces liens. À mon sens, la vraie question sous-jacente demeure la suivante : est-ce au réseau fédératif associatif de réaliser cela ? ◄

Intervenant dans la salle : Un constat a-t-il été fait s'agissant du travail en partenariat depuis la mise en place du SIAO ? Si oui, quel est-il ?

Claude Chevrier : La question est intéressante. Elle tend à chercher à comprendre ce que le SIAO a modifié. Auparavant, les centres d'hébergement recevaient des rapports sociaux émanant de partout. Des histoires très privées d'individus se trouvaient donc dans différents endroits. En tant que directeur, je recevais une cinquantaine de demandes par semaine. À ce jour, cela est terminé. La confidentialité est respectée. De ce point de vue, la vie des usagers est protégée davantage. S'agissant des structures, à l'époque, il n'existait pas d'accueil inconditionnel dans certains établissements. Au sein du centre d'action sociale de la ville de Paris, cela a apporté une réelle réflexion, laquelle a abouti sur un accueil inconditionnel. Nous avons décidé de mettre fin aux commissions d'admission. À l'époque, nous « admettions » les personnes ! Le terme « admettre » a été remplacé par « l'accueil ». La personne est accueillie. Elle a besoin d'être mise à l'abri. À ce jour, les procédures sont allégées. Le SIAO nous adresse une personne qui est rapidement reçue par un binôme – éducateur et assistant social. Rapidement, la personne intègre la structure. On n'observe plus d'avis défavorable. Cela a donc entraîné une autre conception de l'accueil des personnes.

Intervenant dans la salle : Je souhaite connaître les éléments vous ayant démarqué des autres structures travaillant en partenariat.

Magalie Vallet : Cela a permis de rationaliser, d'optimiser les places. Il faut cependant garder en tête l'idée que le SIAO n'a pas apporté de places ou solutions supplémentaires. Nous nous trouvons dans un contexte où la demande s'accroît. Cela permet une lisibilité meilleure, un guichet unique, une plateforme ayant une compétence particulière, à savoir d'analyser la situation des ménages et de tenter de trouver une solution adaptée via une lisibilité accrue s'agissant des dispositifs, lesquels peuvent paraître angoissants tant ils sont nombreux ! Cela demande une expertise. Le SIAO doit posséder cette capacité d'analyse. Il doit orienter vers une solution adaptée. Le SIAO résout, à la marge, certaines situations difficiles concernant l'accueil inconditionnel. On observe une meilleure équité de traitement. Pour vous, futurs travailleurs sociaux, cela permet peut-être une diminution du nombre de dossiers à instruire et à transmettre. Vous aurez sans doute moins d'évaluations sociales à adresser. Or, ce point – qui n'a pas été évoqué aujourd'hui – est important : plus les dispositifs se multiplient, pour le travail s'accroît, en espérant qu'une place sera disponible. Cela peut, malheureusement, prendre du temps.

Un intervenant dans la salle : Pour quelles raisons, au sein de vos réseaux, des associations ou structures suivent-elles les nouvelles modalités de gouvernance et d'autres non ? S'agissant de celles qui n'adhèrent pas au modèle, quels sont les arguments permettant de les convaincre ? Je pense notamment à l'accueil inconditionnel.

Martine Théaudière : Au sein de la FNARS Ile-de-France, nous portons l'inconditionnalité de l'accueil. Cela correspond à la loi de 1998, laquelle n'a pas été abrogée. Des circulaires ont même été ajoutées. Si ma mémoire ne me fait pas défaut, la dernière d'entre elles réaffirme le principe de l'inconditionnalité. Cela constitue le contexte institutionnel réglementaire. S'agissant de la pratique sur le terrain, chaque association est porteuse de ses propres valeurs, de son propre projet et met en œuvre ses pratiques. Nous réaffirmons l'inconditionnalité – chantier national – faisant suite au Conseil national du mois de janvier. Nous aborderons ce thème en Ile-de-France. Effectivement, certaines associations respectent et appliquent le principe d'inconditionnalité. Ainsi que l'a évoqué Kamel, le SIAO applique l'inconditionnalité et ne réalise pas de tri quant aux orientations. Certains 115 en région n'accueillent pas les personnes sans-papiers. Cela étant, nous ne pouvons rien imposer ! S'agissant du parc privé et de l'hébergement, le principe d'inconditionnalité fonctionne et est applicable. Reste à chacun de décider de le mettre en œuvre, de l'appliquer ou non. Nous ne pouvons qu'inciter, appeler à une réflexion partagée, et avoir des prises de position politique pour maintenir ce principe. Il convient de reconnaître que l'évolution des dernières années fait que les personnes sans papiers sur le territoire en demande d'hébergement sont de plus en plus nombreuses ! Notre capacité d'accueil reste limitée.

Synthèse de la seconde audition - Par Abilio Brazil

► **(49)** Je vais tenter de reprendre le plus fidèlement possible ce que les uns et les autres ont affirmé avant de rebondir sur la question posée par la jeune étudiante. Il s'agissait là d'une excellente question. J'ai introduit mon précédent propos par le fait que nous utilisions de nombreux mots « valise ». J'en ai effectivement entendu énormément ! Je me suis « amusé » à chercher ces termes dans un dictionnaire. Nous avons énormément évoqué l'animation, laquelle est « une action qui vise à mettre en vivacité, à donner de l'entrain ». Nous sommes donc là, en tant que têtes de réseaux pour donner de l'entrain à d'autres associations. Nous avons parlé d'enjeu, lequel est « ce que l'on risque dans un jeu, ce que l'on peut gagner ou perdre ». Enfin, évoquons le terme réseau. Il s'agit d'un « ensemble de liens qui existent ». En écoutant la question posée par la jeune étudiante, je me suis aperçu que je partageais son avis. Si en tant que réseaux, nous

Deuxième audition (4 Février 2013) :

avions à nous retourner, quel constat pratiquerions-nous, s'agissant de ces mises en place ? ◄

►**(62)** La première question posée aux auditionnées était la suivante : « comment qualifieriez-vous les évolutions ? » De fait, j'ai tenté de reprendre les grandes tendances. Nous avons parlé de « vitesse », « d'urgence ». S'agissant du rapport Schwartz en 1984, du RMI en 1989, de la refondation de l'hébergement en 2008, de la création des SIAO en 2010, de la venue de l'AVDL en 2012, on prend conscience que le processus s'est très rapidement accéléré. Paradoxalement, nous avons admis que ces évolutions prenaient du temps. Nous avons parfois opposé pragmatisme et valeur. ◄ On note un point par rapport à la « rupture ». Cela concerne des façons anciennes de fonctionner et un besoin actuel consistant à repartir sur des logiques de territoire, de plus-value. Il convient de comprendre ce que les associations fédérées apportent aux ménages. Enfin, s'agissant de la qualification de ces évolutions, je traduirai en précisant que tout le processus est encore à parfaire.

La seconde question posée concernait la transformation du travail de nos réseaux. Il convient de comprendre comment les orientations ont transformé la façon de travailler de nos réseaux. Nous avons insisté sur la massification. Nous avons précisé que les structures recevaient 50 à 60 demandes par mois. À ce jour, un SIAO reçoit 300 à 400 demandes par mois. Cela transforme nos réseaux, nos pratiques. Cela élargit nos champs d'action. Jusqu'à présent, il semble que nous nous situions dans un mode particulier d'intervention. Nos réseaux doivent amener peu à peu l'ensemble de leurs adhérents à se décloisonner. Dans le même temps, cela fragilise les travailleurs sociaux ! Je suis arrivé en retard à cet atelier, car je devais me rendre à un entretien pour inaptitude. Aujourd'hui, les associations, les réseaux sont confrontés à un renouvellement des professionnels. La vitesse nécessaire à l'évolution d'un certain nombre de pratiques fragilise les travailleurs sociaux. Ces derniers se doivent de se situer « dans la réponse ». Or, cette dernière semble faible aujourd'hui ! Nous échangeons désormais davantage de connaissances. Les évolutions ont réactivé des formes d'échange relatives au partage de parcours. On n'est plus seulement titulaire de l'accompagnement d'un ménage, mais on sait à l'avance que ce ménage passera par un autre établissement, un autre lieu, un autre outil.

L'adaptation paraît obligatoire. Nous devons créer une culture commune, voire une expertise. Ce dernier terme me dérange. Il n'est pas donné à tout le monde d'être expert. Il est inconcevable de demander à un travailleur social en formation de connaître tous les types d'outil. Par ailleurs, il est impossible de demander à un travailleur social de circonscription d'accompagner globalement. La constitution d'expertise exclut les autres d'une forme de savoir. Cela a donc effectivement transformé le travail de nos réseaux. Il a créé davantage de liens, amené d'autres intervenants, d'autres acteurs à intégrer nos réseaux. Les nouvelles façons de travailler ne sont pas homogènes

►**(49)** La troisième question posée aux auditionnées était la suivante : « Constatez-vous chez les adhérents ou acteurs de votre réseau de nouvelles façons de travailler ? Quelles sont-elles ? Sont-elles homogènes ? » À mon sens, les nouvelles façons de travailler ne sont absolument pas homogènes ! Ainsi que chacun l'a précisé, en tant que têtes de réseau, nous le constatons entre les petites et grandes structures. Certaines disposent des ressources internes nécessaires à l'adaptation. Il convient de former, d'accompagner, de recruter des travailleurs sociaux. Or, les petites structures ne possèdent pas cette compétence. L'homogénéité n'est, de fait, pas présente. Certains ne sont pas encore prêts. Ces nouvelles façons de travailler se retrouvent dans l'échange, dans la comparaison entre les établissements. On compare ses méthodes, approches, projet social à ce qui est pratiqué dans d'autres structures. Il convient d'échanger avec d'autres professionnels. ◄

La quatrième question était la suivante : « Ces pratiques impliquent-elles de nouvelles façons d'animer les réseaux ? » Ainsi que nous l'avons affirmé, un réseau doit accompagner avec une grande proximité. Il convient parfois de rappeler les textes à certains. Nous passons un temps certain à animer le réseau, à mettre en commun l'ensemble des informations. Depuis le mois de juin, une vingtaine de circulaires ont été publiées. Il semble donc indispensable de partager pour que l'ensemble des pratiques soit largement diffusé. Nous avons par ailleurs évoqué les formations. Les réseaux doivent former. Cela étant, à ce jour, les réseaux ne peuvent intervenir sur ce qui paraît nécessaire, à savoir la formation en continu. Il convient de dialoguer. Jusqu'à présent, nous étions partenaires et œuvrions ensemble. Nous avons réappris le terme « dialogue ». Je souhaite proposer une image. Il convient de comparer cette situation à celle d'un couple. On compte de nombreuses façons de dialoguer. Parfois, il semble peut-être préférable de ne pas dialoguer sous peine de parvenir à une confrontation. Nous avons d'ailleurs évoqué les tensions, les craintes, la méconnaissance. Il convient d'apprivoiser l'autre dans le dialogue. Des nouvelles pratiques impliquent également de nouveaux modes de relation avec les pouvoirs publics

La cinquième question posée aux auditionnées était la suivante : « Ces nouvelles pratiques impliquent-elles de nouveaux modes de relation avec les pouvoirs publics ? » Nous avons évoqué l'ambiguïté, la confrontation à la question financière. Celui qui finance a le droit d'évaluer. Ces confrontations semblent mener à une double ambiguïté : abordons les engagements pris et assumés par les contraintes budgétaires ; mais également l'intervention des bénévoles au sein d'associations. Parfois, des confrontations télescopent ces deux situations. Il convient de rappeler que cela est imposé par le législateur.

Deuxième audition (4 Février 2013) :

►**(49)** La sixième question posée était la suivante : « Constatez-vous dans d'autres réseaux du logement et de l'hébergement de nouvelles attentes ? » Effectivement, il semble important de décloisonner, se connaître. ◄ Le champ de l'accueil, de l'hébergement, de l'insertion était renfermé sur lui-même. Les structures étaient parfois cachées. À ce jour encore, lorsque des établissements souhaitent s'implanter sur des communes, les habitants refusent. Il était donc question de fermer. Il paraît donc important d'adapter nos outils à l'existant. Peu à peu, certains acteurs nous demandent d'adapter nos projets d'établissements et nos accueils à des publics qui évoluent. Les bailleurs sociaux par exemple observent des publics aux difficultés croissantes ! Nos modes d'accompagnement se devront d'être adaptés afin d'accéder à la requête des bailleurs sociaux, lesquels espèrent un accompagnement plus global. De nouvelles formes d'accompagnement semblent encore à travailler.

Pour conclure, je définirai le terme « pratique », lequel s'oppose à la théorie. Or, nous n'avons pas, à ce jour, évoqué la théorie de l'aller-retour. Lorsqu'un usager ne se trouve pas dans le bon mode d'accompagnement, comment un retour en arrière est-il possible ? Comment nos structures sont-elles susceptibles d'accepter que l'on ait accompagné une personne afin qu'elle accède au logement et que finalement, cela se passe très mal ?

►**(49)** La septième question concernait l'impact de la gouvernance de nos réseaux. Comment intégrons-nous, au sein de nos réseaux, l'ensemble des acteurs, lesquels apportent aujourd'hui la meilleure réponse aux besoins d'accompagnement des ménages ? S'agissant de nos réseaux, le défi actuel semble de construire des « modes d'être ensemble », mais également des « modes de répondre au mieux » à l'ensemble de ces publics. ◄

Troisième audition (22 Février 2013) :

Les points de vue des centres de formation en travail social

II

La personne ressource de cette audition est Anne-Françoise Conorton[54] et le rapporteur est Priscillia Mazière[55]

Comment les centres de formation permettent-ils d'accompagner les évolutions du travail social, au-delà des contenus de connaissances à maîtriser ?

Les deux premières auditions précisent en quoi l'organisation des structures a été revue, à l'aune, en autre, du brouillage des frontières classiques des champs du logement et de l'hébergement induit par les nouvelles politiques publiques. À un travail de prises en charge successives portées chacune par une institution bien identifiée succède un nouveau type de collaboration dans lequel, pour accompagner le parcours résidentiel de l'usager, l'idée de mutualisation des moyens prévaut. À l'instar du parcours de soins coordonné du patient dans le cadre des politiques d'accès aux soins de santé impulsées par la loi Hôpital Santé Territoire du 22 juillet 2009, le parcours résidentiel se veut être personnalisé et, encore une fois, au plus près des besoins de la personne et de sa famille. Ces deux types de parcours ont en commun le fait que tous deux ont profondément marqué le début d'une évolution des pratiques professionnelles médico-sociales positionnant le travail en partenariat et en réseau dans une logique de traçabilité au centre de l'action. Mais, peut-être s'agit-il d'une analogie de surface qui recouvre des réalités très différentes ?

►**(9)** Les nouveaux référentiels de formation aux diplômes d'État (AS, ES, CESF, EJE[56]) ont tenu compte de ces évolutions. Le domaine de compétence n° 4, relatif à l'implication des professionnels dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et interinstitutionnelles, sollicite l'étudiant à apprécier ces enjeux. ◄►**(61)** Comme le souligne la DRJSCS[57] dans ses recommandations, l'intérêt de l'épreuve sur table n'est pas tant de présenter seulement le ou les dispositifs, mais plutôt de faire montre de comment, en tant que futur professionnel, le candidat au diplôme d'État est amené à appréhender le dispositif dans une logique partenariale avec et auprès de l'usager du service social. ◄►**(59)** Pour ce faire, ils devront identifier les partenaires, s'impliquer, avec eux, au sein des institutions et à travers un territoire donné afin d'aborder la situation qui nous concerne aujourd'hui, celle du logement et de l'hébergement, non pas dans une logique sectorielle et cloisonnée, mais plutôt dans une logique transversale et globale où l'ensemble des acteurs concernés se trouve être mobilisé et coordonné. ◄►**(7)** C'est toute la culture professionnelle et les méthodologies de travail social qui sont alors affectées. ◄►**(41)** La logique des SIAO en est une bonne illustration. Ils se sont développés en induisant de nouvelles modalités d'intervention, en particulier chez les travailleurs sociaux, visant ainsi une meilleure rationalisation des moyens ainsi qu'une simplification des démarches. ◄

►**(48)** Si la question du logement et de l'hébergement est au centre de nos débats, pour les étudiants, chacune de ces politiques peut prétendre à une audience particulière. ◄►**(45)** Il s'agit donc pour les formateurs, au-delà d'une rigoureuse accumulation de connaissances, d'aider de futurs professionnels à comprendre les grandes orientations des politiques sociales et leurs traductions institutionnelles. Dans un souci de loyauté aux professions auxquelles ils forment et dont ils sont issus, ils interrogent également la place laissée aux travailleurs sociaux dans ce dédale de dispositifs qui se doivent d'être toujours plus opérationnels. ◄►**(10)** Ils sont, parallèlement à la nécessaire ré-interrogation des contenus pédagogiques, pris dans des enjeux de reconfiguration de l'appareil de formation via la création de hautes écoles professionnelles d'action sociale et de santé. ◄►**(9)** Cette reconfiguration prend appui, entre autres, sur l'introduction du système européen de transfert de crédits via la mise en ECTS[58] de la validation des modules de formation. Ainsi c'est l'approche modulaire qui in fine légitimera l'approche transversale des domaines de compétences tant au niveau théorique que pratique. ◄ Ce moment ne semble donc pas le plus propice aux échanges pédagogiques relégués par les questions stratégiques qu'une telle refondation de l'appareil de formation soulève. Cependant les HEPASS[59] empruntent eux aussi à un schème de pensée dans lequel La mutualisation des moyens a toute sa place. Il y a là une réelle congruence qui devrait à terme peser sur les centres de formation en travail social dans les contenus mêmes de leurs enseignements.

1. Comment qualifieriez-vous les évolutions des politiques sociales en matière de logement et d'hébergement auxquelles vous avez à former vos étudiants en formation initiale ou les salariés en formation continue ? Quelle vision avez-vous du travail social dans ce contexte qui pourrait influencer le contenu de la formation des étudiants ou des salariés ? - Par Vincent Chevreux[60]

- Quelle place pour le conseiller en économie sociale et familiale s'agissant de la problématique du logement et de

54 - Formatrice filière « assistant de service social », Responsable du DC2 et du DC4, IRTS Paris Ile de France, Antenne de Seine et Marne. .

55 - Cadre pédagogique, Institut de Formation en Travail Social, Assistance Publique des Hôpitaux de Paris, GH Pitié-Salpêtrière.

56 - AS : Assistant de Service Social ; ES : Educateur Spécialisé ; CESF : Conseiller en Economie Social et Familial ; EJE : Educateur de Jeunes Enfants.

58 - European Credit Transfert System.

59 - Hautes Ecoles Professionnelles pour l'Action Sociale et de Santé.

60 - Enseignant filière « conseiller en Économie sociale et familiale », lycée Uruguay France.

Troisième audition (22 Février 2013) :

l'hébergement et quel rôle pour la formation au regard de la place du professionnel ?

Je suis formateur dans le cadre de l'année préparatoire au diplôme de conseiller en ESF. J'ai souhaité articuler mon intervention autour de trois points. S'agissant la place de la CESF sur la question du logement et de l'hébergement, il est important de revenir sur ce que l'on nomme « le cœur du métier » du conseiller en économie sociale et familiale. ► **(58)** Le cœur de métier du CESF reste l'expertise dans les domaines de la vie quotidienne. Je parle ici de l'alimentation, de la santé, de la consommation, ainsi que de l'habitat et du logement. ◄► **(60)** Cette fonction essentielle d'expertise amène le CESF à s'investir dans un certain nombre d'activités en lien avec le logement ou l'hébergement. Il s'agira, par exemple, de réalisation de diagnostics techniques, d'actions éducatives budgétaires autour de questions relatives au logement. Il sera également question d'accompagnement de divers publics s'agissant des questions d'aménagement et d'amélioration de l'habitat. Le CESF est par ailleurs amené à participer, dans le cadre d'un travail en réseau et en partenariat le plus fréquemment, à des évaluations relatifs aux questions d'accès et de maintien dans le logement. ◄

La mise en œuvre de ces activités importantes pour le CESF s'appuie sur trois séries de compétences et de connaissances qu'il convient de rappeler afin de bien cerner la place du conseiller en économie sociale et familiale s'agissant des questions du logement et de l'hébergement. La première série de compétences concerne les aspects technique et scientifique, lesquels créent la spécificité de cette formation. Au titre de ces compétences, le travailleur social participe à des actions de conseil dans le cadre d'un suivi individuel ou de façon collective. Il s'agit de conseils relatifs aux questions du logement, et notamment à ce qui a trait à l'aménagement et au choix d'un certain nombre de matériels utilisés dans le cadre du logement.

Les connaissances techniques s'appuient sur une seconde série de connaissances et de compétences, lesquelles concernent l'aspect psychosocial. Elles doivent permettre au CESF d'appréhender au mieux les publics qu'il sera amené à suivre dans le cadre de ses activités.

Enfin, une troisième série de compétences est à évoquer. Elle est d'ordre juridique et institutionnel. Elle doit permettre au conseiller en économie sociale et familiale de se repérer dans l'évolution et la mise en œuvre des politiques sociales sur son lieu de travail. Ces trois séries de compétences et de connaissances constituent en fait l'enjeu essentiel de la formation du futur CESF. Il s'agit d'un enjeu, mais également d'un défi, pour nous, formateurs. Au-delà des contenus liés à chacune de ces compétences, notre défi majeur demeure – en appui avec les maîtres de stage – d'assurer l'articulation entre ces trois séries de connaissances et de compétences afin que la formation prenne tout son sens et que les étudiants soient préparés au mieux. Dans ce contexte, la question de l'évolution des politiques sociales est fondamentale, particulièrement les politiques liées au logement. Ces dernières restent capitales, pour nous, en termes de contenu. Il s'agira en effet de se montrer précis dans le travail réalisé avec les étudiants. Elles demeurent, par ailleurs, très importantes, s'agissant de l'approche et de la compréhension du métier.

Quelles évolutions en matière de politique sociale liée à l'hébergement et au logement, dans le cadre de la formation des conseillers ?

► **(35)** Dans un second temps, je souhaite évoquer les évolutions marquantes des politiques sociales en matière d'hébergement et de logement. En tant que formateurs auprès d'étudiants de troisième année, ces évolutions nous semblent essentielles. Parmi ces évolutions, on note un droit au logement et à l'hébergement, lequel s'est progressivement affirmé dans le temps pour devenir, à ce jour, un droit opposable. Cela fait référence à une notion juridique qu'il est important de travailler avec les étudiants. Par ailleurs, on note la tendance à la territorialisation des politiques via les différentes vagues de décentralisation. ◄

► **(41)** Enfin, il convient d'évoquer le nombre croissant d'outils de pilotage et de planification mis en place et qui fonctionne désormais en matière de logement et d'hébergement. Je fais ici référence au PDALPD[61], au PDHI[62], aux plans locaux pour l'habitat, mais également aux schémas départementaux. ◄► **(45)** Ces outils semblent souvent complexes à appréhender pour les étudiants. Pour une meilleure compréhension, il convient de s'appuyer sur les maîtres de stage, à condition bien entendu que l'étudiant réalise un stage en lien avec l'hébergement ou le logement. ◄

► (34) Une autre tendance marquante dans l'évolution des politiques sociales liées à l'hébergement et au logement est à évoquer. Il s'agit de la multiplication des instances partenariales. Je pense au CAPEX, aux réunions de synthèse chez les bailleurs, ainsi qu'au fonctionnement des SIAO. ◄► **(31)** On observe un contexte partenarial très affirmé. Finalement, le paysage institutionnel et juridique s'est enrichi, certes, mais il s'est par ailleurs complexifié au fil du temps. ◄ Cela représente souvent une difficulté pour les étudiants dans la compréhension même des politiques sociales.

Quels enseignements en matière d'évolution de ces politiques, à la fois en ce qui concerne la question du positionnement professionnel du conseiller, en termes de formation ?

► **(45)** Mon équipe et moi-même avons tenté de tirer un certain nombre d'enseignements relatifs aux évolutions précédemment évoquées,

61 - Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées.

62 - Plan Départemental d'Hébergement et d'Insertion.

Troisième audition (22 Février 2013) :

et ce, pour la formation, mais également pour l'approche du métier. Le premier enseignement consiste à mettre en lumière le fait que les connaissances juridiques et institutionnelles liées à la formation nécessitent de se montrer de plus en plus pointu et précis afin de permettre aux futurs CESF de se repérer au sein du paysage institutionnel et juridique et de les préparer, en tant que futurs professionnels, à s'emparer des outils de planification, pilotage, mais également des outils d'accompagnement. Le second enseignement tiré de ces évolutions demeure la nécessité impérieuse de travailler sur la compréhension et sur des activités d'approche du partenariat, du travail en réseau. Nos nombreux contacts avec les professionnels de terrain semblent aller dans le même sens. Au sein d'un paysage institutionnel et juridique complexifié, la part de travail consacrée aux échanges partenariaux et au travail en réseau est de plus en plus importante. Son poids prend une importance considérable. ◄ Cela a directement impacté le travail des CESF au cœur des services. Un troisième enseignement, en lien avec le second précédemment cité, est à évoquer. Il est le résultat d'un échange obtenu avec les professionnels de terrain. On nous conseille souvent, au regard du poids croissant du travail en réseau, des rencontres multi partenariales nombreuses, d'être vigilants et rigoureux en tant que formateur s'agissant des compétences de communication – tant à l'écrit qu'à l'oral – des étudiants. J'ai récemment conversé avec un conseiller ESF dans le département de l'Orne. Celui-ci précisait qu'il préparait ses interventions, dans le cadre des CAPEX, en présence du sous-préfet, avec un soin minutieux. En effet, la façon de présenter une situation, d'argumenter apparaît comme déterminante dans le résultat obtenu ! Les compétences de communication semblent désormais essentielles dans un contexte partenarial affirmé.

► **(46)** Un autre enseignement concerne deux compétences spécifiques qui semblent avoir pris une importance particulière pour les CESF. Il s'agit de la négociation et de la médiation vis-à-vis du public, mais également vis-à-vis des instances partenariales. ◄ Un dernier enseignement a été mis en évidence au regard de ces évolutions. Il s'agit de la relation du CESF avec le public. D'après les professionnels rencontrés, depuis plusieurs années, il semble que la relation de travail soit moins centrée sur l'usager. De nombreux professionnels ont le sentiment d'être des courroies de transmission entre les usagers et l'ensemble des instances intervenant dans le cadre de l'hébergement et du logement. Certains évoquent à demi-mot le fait que la politique s'est affirmée et enrichie d'un certain nombre d'instances et de procédures. Le travailleur social semble amené à dépenser énormément d'énergie pour comprendre le paysage institutionnel et juridique et pour tenter de s'en emparer au mieux au profit de l'usager et du public d'une façon générale. Or, l'énergie déployée semble ensuite perdre de sa force lors de la relation avec l'usager. ► **(46)** Il convient de trouver un juste milieu entre le fait de préserver des liens professionnels pertinents avec l'usager sans perdre de vue le contexte juridique et partenarial dont il faut tirer profit de manière efficace pour le public. Il n'est pas évident de trouver cet équilibre dans la pratique quotidienne. ◄ Ce sujet questionne en tous les cas les professionnels.

2. Quelle vision avez-vous du travail social dans ce contexte qui pourrait influencer le contenu de la formation des étudiants ou des salariés ? Comment introduisez-vous auprès des étudiants ou des salariés la démarche de « parcours individualisé de résidence », qui puisse prendre en compte la situation globale de la famille et éviter tant la fragmentation de l'accompagnement pour l'usager, que le cloisonnement de l'accompagnement pour le travailleur social ? - Par Martine Abrous[63]

- Dans le cadre du développement social local : quelle articulation entre les pouvoirs publics ?

► **(59)** D'une part, s'agissant de la première question – comment qualifier les évolutions des politiques sociales (logement, hébergement) - , il convient de préciser quelques mots. Ces évolutions paraissent indissociables des enjeux de cohésion sociale. Il s'agit de garantir en France une égalité de traitement des personnes en référence à une norme nationale. Comment décliner, traduire concrètement une norme nationale et réaliser un travail de proximité ? Je parle ici de développement social local. Je me réfère ici à une conférence récente de l'ODAS[64], observatoire ayant réalisé des travaux relatifs à ce point. Ces travaux ont mis en lumière la nécessité de travailler au niveau d'une certaine proximité. Pourtant, quand on évoque les politiques d'hébergement et d'accès au logement, la difficulté principale – j'ai pris conscience de ce point en travaillant avec les acteurs du département en Seine Saint Denis – repose sur l'articulation des compétences entre les services de l'État, du département et de la commune.

Comment optimiser cette articulation ? Je crois que la compétence des travailleurs sociaux – qu'ils soient CESF, assistants sociaux ou éducateurs – consiste précisément à capter les enjeux politiques. Il convient de cerner leurs compétences et leur rôle. Par ailleurs, il s'agit de ne jamais renoncer à l'action de proximité. ◄ Je vais utiliser un exemple concret afin d'illustrer mon propos. Récemment, au sein une association, j'ai été chargée d'animer une équipe, elle-même répartie dans différentes résidences sociales dans différentes villes. Or, j'ai pu observer que d'une ville à l'autre, les pratiques paraissent extrêmement différentes. Cela s'explique par le fait que les stratégies des travailleurs sociaux sont

63 - Chargée de cours à l'IRTS de Neuilly-sur-Marne et ELEGIA, Coordinatrice PACTARIM 93 en 2012, chargée de mission politiques sociales hébergement logement pour la DDASS du 93 de 2007 à 2010

64 - Observatoire de l'Action Sociale Décentralisée.

Troisième audition (22 Février 2013) :

également différentes. Au cœur d'une ville, on invite au comité de pilotage d'une résidence sociale le service habitat. Cette invitation comporte un fort caractère stratégique. Elle sous-entend qu'effectivement, certaines personnes sont hébergées en résidences sociales. Il s'agit d'habitants de la ville. De fait, à terme, ils accéderont à un logement et déposeront une demande au service logement de la ville. La participation du service habitat au comité de pilotage semble un levier extrêmement positif. On a d'ailleurs constaté que des sorties de logement seront plus rapidement réalisées que dans d'autres villes. En effet, au sein de certaines communes, la municipalité n'a pas été impliquée dans la construction de la résidence sociale ou dans son animation. De fait, elle ne conçoit pas qu'elle possède un rôle à jouer. Les travailleurs sociaux n'ont pas conscience de ce point. Ils n'invitent donc pas au comité de pilotage le service habitat de la ville.

► **(21)** Par ailleurs, s'agissant de l'évolution des politiques sociales « logement hébergement », on note la diversification des publics. Depuis une cinquantaine d'années, le nombre de personnes percevant des minima sociaux est en augmentation. Ces individus ne constituent pas pour autant des publics non autonomes. J'insiste particulièrement sur ce point, lequel fait débat à ce jour. Il existe des conceptions différentes s'agissant du regard porté sur les publics. Pour certains, ces publics ont besoin d'un accompagnement intensif et durable parce qu'ils sont privés de logement et se trouvent dans des structures d'hébergement. De l'avis d'autres professionnels, la structure d'hébergement doit constituer un passage le plus court possible, un levier vers le logement ! En réalité, d'un professionnel à l'autre, une représentation fondamentalement différente existe. Me concernant – cela figure également dans les travaux de l'ODAS –, on note que deux tiers des publics bénéficiaires des minima sociaux sont autonomes. Le terme « autonomie » est donc un piège, à mon sens, à propos duquel il convient de discuter. ◄

- Des dispositifs qui ratent souvent la cible de leur public.

► **(26)** J'illustrerai mon propos d'un exemple. Au sein de la DDASS[65], en 2009, nous avons mené une étude relative aux personnes hébergées dans toutes les structures d'hébergement de la Seine Saint-Denis. Le but de ce travail consistait à faire parler les personnes sur leur vécu. Une question clé subsistait : « Avez-vous connaissance de l'état d'avancement de votre dossier de logement ? » La réponse me semble gravissime ! De nombreux individus, si ce n'est une majorité, ont répondu – je cite – qu'ils ne « savaient pas du tout où en était leur dossier de logement ». Pour eux, il s'agit là d'un véritable jargon ! Ils se trouvent dans une position attentiste entre les mains d'un travailleur social, lequel peut ou non avoir déposé un dossier de logement au service de la ville, au DALO, aux accords collectifs. Pour le public, la question du code d'accès au logement semble réellement problématique. Il ne la maîtrise pas. L'information relative aux codes d'accès et aux dispositifs ne paraît pas évidente. Non seulement les publics sont exclus du logement et de l'hébergement, faute de place et du fait de la précarité économique, mais ils sont également exclus des dispositifs d'accès ! Autrement dit, on observe dans les commissions DALO – j'en ai fait partie - des individus disposant d'un dossier DALO, mais également inscrits dans d'autres fichiers. Ils recevront donc plusieurs offres de logement. Par ailleurs, d'autres personnes ne figurent nulle part ! De fait, elles ne recevront rien. Cela constitue une véritable dérive s'agissant des pratiques sociales. ◄ Je n'émets pas de critique concernant les professionnels. J'interpelle ici les centres de formation.

► **(61)** S'agissant de la diversification des publics et la question de l'autonomie, il convient de rappeler qu'il s'agit là d'une interrogation globale, laquelle concerne également le public RSA. J'invite à une grande réflexion s'agissant de la question du logement et de l'hébergement d'une manière décloisonnée. Il convient effectivement d'observer les travaux existants concernant le RSA et le chômage. Il s'agit des mêmes personnes situées dans des champs différents. Or, les politiques d'insertion paraissent cloisonnées entre l'insertion, l'emploi et le logement. Lorsque je parle de publics autonomes, cela ne signifie pas pour autant qu'ils n'ont pas besoin d'être soutenus. On assiste aujourd'hui à un effritement des liens sociaux. On sait que dans le champ de la protection de l'enfance notamment, de plus en plus d'enfants et de jeunes manquent de repères s'agissant de l'éducation. On note un déficit de l'autorité. Lorsque je précise que les individus n'ont pas besoin d'un accompagnement social durable, je le pense sincèrement. Pour autant, ils nécessitent d'accéder au sein de la commune et des quartiers à des actions de proximité, lesquelles redonneront du sens et de la solidarité. Une appartenance sociale est nécessaire. ◄

- Des résistances du côté des professionnels.

► **(48)** Passons dès à présent à la seconde question posée : comment pourrait-on, au plan de la formation initiale des professionnels, optimiser les pratiques en matière d'hébergement et d'accès au logement pour tous ? Sur le terrain, les travailleurs sociaux semblent rencontrer des difficultés à intégrer une démarche rationnelle. On note des résistances. Mon propos est clair : avant de parler de nécessité de développer la formation au plan technique ou juridique, il convient d'insister sur le changement de regard. Il semble nécessaire de prendre le temps, dans les centres de formation, de discuter de ce que l'on souhaite réaliser. J'ai rencontré des travailleurs sociaux. Ils ne paraissaient pas être en difficulté pour remplir des grilles et des tableaux de bord. En réalité, ils refusaient de le faire ! Ce refus est intéressant et doit constituer un véritable objet de discussion. Derrière ce refus existe un refus de la culture du résultat. ◄ Cette dernière, à ce jour, se trouve au cœur de la

65 - Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales.

Troisième audition (22 Février 2013) :

politique en matière d'accès au logement et d'hébergement. En tant que professionnel dans un centre d'hébergement ou sur un dispositif sur les baux, doit-on permettre aux individus d'accéder à un logement rapidement ? Cette interrogation demande un réel positionnement. Ma réponse est nette : « Oui ! » Nous sommes là pour cela ! Toutefois, il convient que le diagnostic d'une situation sociale ait été réalisé. Je reviendrai par après sur ce point. La culture du résultat implique d'intégrer au cœur de la formation un langage de gestion. Il s'agit de poser des indicateurs, de définir des objectifs chiffrés et de comprendre quelle place cela peut prendre au sein de la formation et dans quel rendu.

- La difficile promotion de la participation des usagers.

►**(61)** Enfin, il convient d'évoquer la participation. Il est toujours question de placer l'usager au centre du dispositif. Ce discours peut rapidement devenir lassant. On l'entend depuis de nombreuses années ! ◄ Que cela signifie-t-il concrètement ? Cela peut passer par le rappel de la loi du 2 janvier 2002 qui impose une participation des personnes hébergées dans les structures d'hébergement par la mise en place des conseils de la vie sociale. Cela implique un droit à l'information. Je me suis récemment rendue dans une association où un vent de révolte s'est levé ! Le public affirmait que certaines personnes étaient relogées et d'autres non. Aucune information s'agissant de critères n'avait été donnée ! Il a été particulièrement difficile de convaincre les travailleurs sociaux de se montrer transparents quant aux critères choisis. Pourquoi saisir la préfecture pour telle personne et pas telle autre ? Ou qu'une personne est prête à être relogée, mais pas une autre. Il devient alors compliqué de s'expliquer. Cela est pourtant nécessaire, j'en suis convaincue. Il convient de promouvoir davantage la participation. Il s'agit d'admettre que les personnes participent à leur recherche de logement. ►**(21)** Il faut arrêter de considérer les usagers comme des victimes. Des pratiques paraissent intéressantes. Il convient d'évoquer les ateliers de recherche de logement. Il est question de mobiliser l'entraide et d'avoir une vision stratégique. La question des représentations au sujet des publics est centrale et transversale. Certains ont une vision angélique et misérabiliste. Ils n'ont pas conscience de l'aspect stratégique des usagers. Il convient d'illustrer mes propos d'un exemple. Pour avoir travaillé avec le 115 en Seine-Saint-Denis, il arrivait que la chef de service affirme que certains individus téléphonaient à une heure particulière, laquelle permettait d'obtenir plus facilement une place à l'hôtel. Effectivement, des stratégies existent. Cela est un élément positif ! Les usagers sont en capacité d'instrumentaliser les dispositifs. Je fais allusion à certaines personnes qui refusent une offre de logement. La capacité d'instrumentaliser est intéressante, encore faut-il qu'elle ne soit pas taboue et que l'on puisse en discuter. ◄ En matière de formation, il n'est pas choquant d'imager que des stagiaires repèrent sur les sites « les bonnes pratiques ». Il convient de se méfier de termes, qui impliquent clairement l'existence de mauvaises pratiques. Cette question amène à des débats concernant le positionnement.

- La nécessité de sortir du « tout social » et de collaborer avec le privé.

►**(21)** Enfin, il convient de revenir sur le sujet des représentations. Il convient de sortir de la logique du « tout social ». Les professionnels rencontrent encore des difficultés à travailler avec le secteur privé. Là encore, une réponse en matière d'accès au logement tend à être unilatérale. Il s'agit du droit au logement social en HLM. Or, des stratégies peuvent amener les usagers à trouver un logement dans le privé. Des dispositifs ne sont pas mobilisés. Pourtant, des financements existent. ◄

- La nécessaire articulation de l'individuel et du collectif dans l'analyse sociale.

►**(46)** En conclusion, je reste persuadée que la compétence des travailleurs sociaux consiste tout d'abord en une grande capacité d'analyse, non pas des personnes, mais de leur situation. Cette distinction paraît importante. Une situation survient au carrefour d'une histoire individuelle et collective. Un bon diagnostic consiste à bien identifier, dans une situation X, ce qui relève du fait collectif, mais également ce qui est unique. ◄ Je souhaite évoquer un exemple. Récemment, une jeune mère installée en résidence sociale m'expliquait qu'elle préférait rester finalement deux ans supplémentaires afin de financer – je cite – « la formation de ses rêves », en l'occurrence manucure esthétique. Cela signifie que si notre analyse ne prend en compte que l'aspect collectif de son histoire, l'angle sociologique, on passera à côté du versant unique de cette personne, laquelle fait un choix. Elle interroge le travailleur social se trouvant face à elle.

De la même manière, si l'on n'observe que l'aspect unique de la personne, on passe à côté de l'angle collectif. Peut-on se positionner en privilégiant un individu dans ses choix, au détriment d'un collectif ? Plus les individus resteront dans une résidence, plus ils prendront la place d'autres personnes qui attendent. Un diagnostic fin doit donc être absolument réalisé. Il s'agit d'une sorte d'alternance entre le psychologique et le sociologique, entre l'individuel et le collectif, entre le souci de la gestion et l'équité, mais également la promotion de l'individu. Cela explique pourquoi ce champ merveilleux peut être merveilleux. Il suppose une analyse fine et complexe. Lorsqu'une situation est comprise, il est alors possible de positionner la place du logement dans la vie d'un individu. Je prends un dernier exemple. Les places sont si chères qu'une pensée unique se développe. Lorsqu'une place est libre, il convient de la saisir ! En réalité, il faut prendre le temps de converser

Troisième audition (22 Février 2013) :

avec les individus quant à leur propre situation. J'ai vu des demandeurs d'hébergement renoncer ! Je fais allusion à une jeune femme maghrébine hébergée chez ses parents. Elle avait fauté. Le père souhaitait qu'elle quitte le logement familial. Elle a donc réalisé une demande d'hébergement. Un diagnostic fin a finalement été posé. La jeune femme a alors réalisé qu'en intégrant un hébergement, elle perdrait contact avec sa mère, laquelle pourrait garder l'enfant et lui permettre alors de terminer une formation qualifiante. À partir de ces éléments, comment le travailleur social doit-il se définir ? Doit-il s'enthousiasmer dès lors qu'une place est disponible ? Doit-on au contraire introduire dans les discussions avec l'usager la possibilité de se rétracter en raison d'un choix vers l'emploi ? Ce dernier point est fondamental. Or, à ce jour, je ne suis pas certaine que ce temps de diagnostic soit suffisamment pris en compte. Les situations sont dynamiques et évolutives.

3. Comment qualifieriez-vous les évolutions des politiques sociales en matière de logement et d'hébergement auxquelles vous avez à former vos étudiants en formation initiale ou les salariés en formation continue ? Quelle vision avez-vous du travail social dans ce contexte qui pourrait influencer le contenu de la formation des étudiants ou des salariés ? Comment introduisez-vous auprès des étudiants ou des salariés la démarche de « parcours individualisé de résidence », qui puisse prendre en compte la situation globale de la famille et éviter tant la fragmentation de l'accompagnement pour l'usager, que le cloisonnement de l'accompagnement pour le travailleur social ? - Par Julien Leloup[66]

- Présentation du cadre pédagogique dans lequel évoluent les étudiants.

►**(35)** Nous aurions pu nous rencontrer pour parler de l'ensemble de l'évolution des politiques sociales de ces dix dernières années dans la mesure où le logement et l'hébergement ont été le dernier grand champ traité. La formation des étudiants, bien que composée d'un certain nombre de supports et de connaissances théoriques, semble également importante s'agissant du positionnement, lequel n'est pas forcément différent d'un champ à l'autre. Cela est important. Je reviendrai sur ce point.◄

►**(8)** Le projet pédagogique de l'établissement dans lequel nous évoluons consiste en un partenariat avec l'université. Nous proposons à nos étudiants, en plus d'une préparation aux épreuves de certification et un diplôme d'État, quatre licences universitaires distinctes, à savoir la licence de psychologie, administration économique et sociale, sciences politiques et santé publique. On note une spécialisation relativement évidente et nette de nos étudiants au cours de ces trois années de formation. De plus, de par l'architecture des référentiels de compétence, nous dispensons des formations de niveau 3, à savoir éducateur de jeunes enfants, assistant de service social et éducateur spécialisé. Bien entendu, la porte d'entrée de ces formations reste le travail social, avec des compétences transversales comme la communication professionnelle, ainsi que des implications dans les dynamiques institutionnelles, interinstitutionnelles et partenariales. De fait, nous avons mis en place un travail de recherche-action dès l'entrée en formation. Cela se déroule sur le terrain en articulation avec les professionnels, lesquels nous passent commande d'une question à propos de laquelle ils n'ont pas forcément la réponse. Il s'agit d'un positionnement difficile et délicat. Nos étudiants mènent l'enquête en transversalité. Il est question d'AS, ES, EJE qui possèdent alors une casquette de travailleurs sociaux. Ils mènent l'enquête durant deux mois et appréhendent les notions de travail en partenariat et réseau, ainsi que la communication professionnelle. Il s'agit là réellement de compétences transversales des référentiels professionnels.◄

►**(9)** S'agissant des politiques sociales et du processus de préparation à ces épreuves, j'évoquerai la formation des éducateurs spécialisés. Après un petit calcul, le temps consacré à la préparation de l'épreuve représente 8 % du volume global de la formation. ◄►**(45)** Cela est très faible et ne nous permet pas d'aborder l'ensemble des politiques sociales. Nous n'y consacrons pas le temps nécessaire. Il est pourtant important que les étudiants comprennent l'histoire de ces politiques. Un passage semble donc obligatoire pour comprendre la situation actuelle. ◄►(48) Il convient ensuite de saisir l'articulation de ces politiques entre elles, à ce jour. ◄►(45) Cela prend du temps. Par ailleurs, un temps de méthodologie semble de rigueur. L'épreuve, malgré tout, répond à une méthodologie qu'il convient d'acquérir. Notre public, de plus en plus jeune, n'a en effet pas forcément été initié à la technique de la synthèse de document par exemple. ◄►**(17)** De fait, nous prenons un temps conséquent s'agissant de répondre à ces questions. Il paraît par ailleurs essentiel d'aborder la formation pratique. En termes d'heures, cette dernière représente 2 100 heures de stage. J'évoque ici, je le rappelle, la formation d'éducateur spécialisé. On note par ailleurs 1 450 heures de formation théorique. Malheureusement, nous constatons en formation que pour une promotion de 250 étudiants, le champ de l'hébergement et du logement semble être le moins investi par les stagiaires. Cela n'est pas le fruit d'un défaut de motivation des élèves, mais d'un manque de places en stage ! Les associations rencontrent aujourd'hui des difficultés à recevoir les stagiaires du fait du besoin de

66 - Responsable de la formation des éducateurs spécialisés et de la préparation des étudiants aux épreuves en lien avec les politiques sociales à l'IRTS Montrouge/Neuilly-sur-Marne.

Troisième audition (22 Février 2013) :

gratification. Il est dommage de constater que ces établissements, en raison d'une dépendance financière spécifiée par l'État, ne sont plus en capacité d'accueillir les stagiaires. En effet, ils rencontrent de grandes difficultés à respecter la loi pour l'égalité des chances de 2006, laquelle oblige à gratifier les étudiants. ◄

►**(16)** À ce jour, la porte d'entrée principale, s'agissant de la question de l'hébergement et du logement, demeure la protection de l'enfance. Cela est curieux. Lorsque nos étudiants réalisent des stages dans le domaine de la protection de l'enfance, ils rencontrent des enfants confiés à l'aide sociale à l'enfance parce que leur famille ne possédait plus de logement. De fait, les conditions de sécurité n'étaient plus réunies s'agissant de l'éducation des enfants. Par ce biais, les étudiants parviennent aux questions relatives aux politiques du logement et de l'hébergement. Il semble pourtant nécessaire que ces étudiants, professionnels de demain, appréhendent les politiques de l'hébergement et du logement. De fait, nous dispensons des cours théoriques, magistraux. La transversalité, sur ce point précis encore, prime ! Il s'agit d'un apport nécessaire à l'ensemble des étudiants. Nous dispensons donc des cours à 180 étudiants dans un amphithéâtre. Cela ne permet que trop peu d'interactions et de débats autour de ces problématiques. ◄

- Les évolutions des politiques sociales : une synergie dans la structuration.

►**(48)** Enfin, j'évoquerai les évolutions et la manière dont je vois les choses se dérouler. Je ressens en effet une certaine crainte s'agissant des fausses bonnes idées. La question des évolutions des politiques sociales est évoquée lors de la formation après avoir abordé différentes thématiques – protection de l'enfance, hébergement, logement, handicap -. On constate que les politiques du logement tendent vers la structuration de l'évolution des autres politiques sociales. Qu'il s'agisse du champ du handicap, de la protection de l'enfance, on se situe dans un volet contractualisation, individualisation de la prise en charge. On se trouve également dans un volet participation des usagers. En somme, on se place dans moins d'institutions. On tend, à ce jour, à éviter, pour les enfants par exemple, les placements. Un certain nombre de mesures diversifiées semble se développer. Cela est également vrai dans le domaine du handicap, où des services d'accompagnement à la vie sociale, ainsi que des services d'accompagnement médicosociaux se sont développés. Ceux-ci tendent à maintenir l'usager à son domicile. À ce jour, les politiques du logement tendent également vers cela. C'est en tout cas ce que je constate à la lecture des différentes logiques du législateur. ◄►**(31)** Enfin, il convient d'évoquer la question de la territorialisation, du partenariat, du réseau. Là encore, on retrouve cette dimension pour l'ensemble des politiques sociales aujourd'hui. ◄►**(45)** Les étudiants doivent comprendre la structuration de ces politiques. Pourquoi, aujourd'hui, sont-elles montées de cette façon précise ?

S'agissant de la participation des usagers, le conseil de vie sociale a été mentionné précédemment. Les conseils de vie sociale dans les structures d'hébergement semblent relativement présents. Cette dimension est respectée dans les établissements. Après 11 ans de législation, il paraît normal de retrouver cette structure dans les établissements. ►**(31)** On tend vers la création de guichets uniques. Il s'agit d'instances uniques qui rassemblent l'ensemble des demandes. Cela existe pour la MDPH[67], qui, en plus de répondre aux demandes de faciliter le parcours de l'usager, tente de répondre à cette territorialisation. Les SIAO existent, s'agissant de l'hébergement et du logement. On peut, par ailleurs, citer la CRIP, laquelle œuvre pour la protection de l'enfance. Il s'agit en tout cas d'éléments facilitateurs pour l'usager. Cela semble aller dans le bon sens !

Par ailleurs, on se situe dans une logique d'acteurs. ◄ Personnellement, j'utilise comme point de référence l'an 2000, période où le code de la Famille et de l'aide social a été refondé. Celui-ci a été transformé en code de l'Action sociale et des familles. On a finalement utilisé indirectement les termes « d'action », « d'acteur ». ►**(56)** On reconnaît aujourd'hui différentes formes de famille. Cela n'était pas forcément le cas auparavant. On se situe donc dans une prise en charge individualisée. On accepte le concept selon lequel il existe différents modèles de famille auxquels il convient de s'adapter en tant que futurs travailleurs sociaux. ◄ Il semble que l'on quitte le principe du « tout institution » ! Aujourd'hui, on tente d'abord de permettre aux usagers de trouver un logement pour travailler ensuite. Cela nécessite forcément un positionnement différent. Le cadre institutionnel avait tendance, dans l'esprit que l'on s'en fait, à légitimer notre place. ►**(57)** Désormais, le fait de « devoir aller vers » demande au travailleur social de légitimer sa place et de justifier en quoi son intervention est nécessaire. Le positionnement, à mon sens, devra encore évoluer. Il me semble positif de sortir du « tout institution ». Même au sein d'un CHRS provisoire, il semble difficile d'en sortir dès lors que l'on y est entré. ◄►**(45)** Au sein de la formation, il convient de chercher ce fil conducteur. Il convient d'étayer la compréhension globale que les étudiants ont s'agissant des politiques sociales. Nous sommes présents pour les accompagner dans ce processus. Il est ensuite du ressort des étudiants d'assimiler les connaissances nécessaires.

S'agissant du partenariat et du réseau, cela semble plus compliqué à travailler avec les étudiants. En effet, ces derniers ont tendance à s'approprier l'idée que se font les terrains de ces notions. On s'aperçoit alors qu'il existe des diversités de compréhension de ces notions et de la manière de travailler en partenariat et en réseau. Nous expliquons aux étudiants qu'il convient de « faire ensemble » bien qu'il faille « faire avec ». Cela signifie tenter de s'inscrire dans l'action. Ce n'est pas parce que l'on

67 - Maison Départementale des Personnes Handicapées.

Troisième audition (22 Février 2013) :

doit « faire avec » que l'on ne peut pas « faire ensemble ». Ce concept paraît complexe pour les étudiants. Les référentiels imposent toutefois de savoir monter des actions partenariales dans une démarche de politique locale. À mon sens, cette notion semble extrêmement complexe pour un étudiant ! ◄

- Attention aux fausses bonnes idées.

►**(9)** Ainsi que je l'ai précisé précédemment, nous manquons de temps s'agissant des questions de l'hébergement et du logement. Nous abordons ce point, certes, mais pas suffisamment de mon point de vue. Malheureusement, nous préparons à des diplômes d'État qui ne sont pas spécifiques, avec une option particulière comme cela existe en médecine. Le diplôme d'État d'éducateur spécialisé spécialisation logement hébergement n'existe pas ! De fait, je pense qu'il est nécessaire de développer la formation continue en matière de dispositifs et de politiques du logement et de l'hébergement. En effet, nous n'avons malheureusement que trop peu de temps en formation pour le faire. ◄►**(39)** Je souhaite reprendre une phrase dont je méconnais l'auteur et je m'en excuse : « Pour être socialement aidé, un individu doit être domicilié. » Si cette phrase s'avère exacte, je pense que les politiques du logement et de l'hébergement vont dans le bon sens ! ◄►**(29)** Il convient désormais d'évoquer ma représentation. J'évoquais les « fausses bonnes idées ». On a vu ce que pouvait déclencher le fait de ne plus héberger les individus dans des institutions avec un cadre très précis. Il ne faudrait pas qu'en matière d'hébergement et de logement, on tombe dans les travers et les dérives rencontrés par les professionnels de la protection de l'enfance. Il serait inopportun de se voir débordé par une trentaine de situations à gérer ! Sur le terrain, cela serait strictement impossible ! Il serait inenvisageable de faire face à un portefeuille de situations trop important en matière de logement et d'hébergement. ◄

4. Quelle vision avez-vous du travail social dans ce contexte qui pourrait influencer le contenu de la formation des étudiants ou des salariés ? Constatez-vous dans les structures du logement et de l'hébergement de nouvelles façons de travailler ? Constatez-vous dans les structures du logement et de l'hébergement des attentes quant au contenu de la formation ? - Par Évelyne Fikuart[68]

- Quel contexte pour quelles évolutions du contenu de la formation ?

►**(11)** Le travail social a énormément évolué depuis plusieurs années maintenant. Il est indispensable de former les étudiants aux nouvelles politiques publiques, notamment s'agissant de la question du logement pour tous, laquelle fait suite à la politique du « logement d'abord ». Je rejoins les propos tenus précédemment. Je pense que la formation continue dans ce cadre semble un bon support. J'évoque ce sujet facilement, étant moi-même issue de la formation continue. J'ai fait mes premières armes sur le terrain sans aucun diplôme. J'ai ensuite évolué par le biais de la formation continue. ◄►**(56)** Le travailleur social doit, à ce jour, savoir s'adapter. Ce terme est de rigueur. Le travailleur social se doit de faire preuve d'une grande adaptabilité. ◄►**(59)** Il doit être formé et informé concernant toutes les nouvelles politiques publiques. Par ailleurs, le terme « partenariat » doit fortement résonner à ses oreilles ! Les travailleurs sociaux sont tenus de travailler en réseau et en partenariat, ainsi qu'en équipe. En effet, un travailleur social ne peut plus exercer de façon isolée. S'agissant des dispositifs d'accès à l'hébergement et au logement, cela est indispensable. ◄►**(55)** La logique des politiques de l'accompagnement des personnes sans-abri ou mal-logées est basée sur un accompagnement social qui pour moi se situe à plusieurs niveaux, qu'il s'agisse d'accompagner des personnes isolées, des couples sans enfant, des familles. Il semble aujourd'hui indispensable d'axer son travail sur un travail d'équipe et de penser à tous les dispositifs mis en œuvre à ce jour. ◄

►**(26)** Je souhaite désormais rebondir sur un point précédemment évoqué. Un exemple traitait la situation d'une personne ayant passé un certain temps dans un CHRS et ne souhaitant plus en sortir. S'agissant de ce point, de nombreuses questions doivent être posées. Ces mêmes interrogations se poseront également un jour dans les centres de formation. Il convient d'apprendre aux travailleurs sociaux à travailler en équipe. On place l'usager au centre des préoccupations. Or, les travailleurs sociaux semblent rencontrer des difficultés à travailler auprès de l'usager. Souvent, l'avis de l'individu n'est pas pris en compte. Le projet individuel n'est pas forcément travaillé avec la personne. Quelquefois, les travailleurs sociaux semblent plus facilement satisfaits d'une solution trouvée pour un individu que l'individu lui-même ! Il convient de prendre de la distance. Il faut être proche de l'usager, mais en gardant en tête que c'est de lui dont il est question, et non pas de soi-même ! Cela paraît difficile pour certains travailleurs sociaux, lesquels sont parfois frustrés dans leur travail. ◄ Une question cruciale se pose aux travailleurs sociaux œuvrant auprès d'usagers devant trouver une solution d'hébergement ou logement. Doit-on choisir l'hébergement ou le logement ? Lorsque je dis « logement », je pourrai en réalité étendre le sujet en évoquant le « logement de transition ».

- Les nouvelles façons de travailler dans les structures d'hébergement et de logement.

►**(35)** À ce jour, plusieurs dispositifs de logement existent. Évoque-

68 - Chargée de cours sur le logement, filière « éducateur spécialisé », première année IRTS Paris IDF, Antenne de Seine et Marne.

Troisième audition (22 Février 2013) :

t-on finalement un logement autonome ? Un logement de transition ? Au cœur des logements de transition, on compte les résidences sociales, le dispositif Solibail. Il est par ailleurs possible d'évoquer un logement autonome avec un accompagnement vers et dans le logement. Les usagers possèdent un panel de dispositifs ! Or, bien souvent, il semble que les travailleurs sociaux se perdent dans le panel. Il s'agit d'éviter l'effet d'escalier. Il convient de cesser de proposer à un usager de passer par une mise à l'abri, pour ensuite se rendre dans un hébergement d'urgence, pour arriver dans un hébergement d'insertion, puis se trouver dans un logement de transition, et enfin être orienté vers un dispositif de logement autonome. On prétend que même à la rue, une personne peut accéder directement à un logement ! Je crois fortement à cela sans quoi je ne serais pas directrice du SIAO et du 115 ! ◄ Cela étant, il est impossible d'agir sans les travailleurs sociaux, lesquels constituent les équipes de terrain et amènent les usagers à être admis dans un dispositif. Mon rôle, en tant que directrice du SIAO et du 115 consiste à accompagner les équipes au quotidien s'agissant de cette mission auprès des usagers. ► **(58)** En général, lorsque je recrute un travailleur social, je demande à ce dernier ce qu'il va m'apporter et ce qu'il apportera aux usagers dont il aura la charge et le suivi. J'attends que les personnes se montrent force de propositions. Récemment, lors d'un entretien de recrutement, on m'a précisé que mes propos pouvaient inquiéter de jeunes diplômés. En tant que directeurs de structures, nous nous devons d'accompagner et rassurer les équipes, cela est réel ! Cela étant, il convient de s'investir auprès des personnes et tenter de les aider à avancer ◄

- Mes attentes personnelles, en tant que directrice d'établissement et de services quant au contenu de la formation.

► **(45)** J'attends donc des centres de formation que l'on apprenne aux travailleurs sociaux à aider les directeurs et chefs de service dans les structures à accompagner les usagers. Il ne s'agit pas d'attendre une formule déjà pré écrite. ◄ À ce jour, certains jeunes diplômés semblent en décalage avec la réalité du terrain ► **(58)** Il paraît donc important de revoir les processus de formation. S'agissant des nouvelles politiques du logement et de la possibilité d'orienter les usagers vers des dispositifs de logement, je pense que le SIAO a apporté un changement radical quant à la mission des travailleurs sociaux. Il est possible de qualifier cette modification « d'accompagnement ». ◄ Une première circulaire en avril 2010 donne les premières propositions et missions de la mise en œuvre du SIAO, lequel a été mis en place quelques mois plus tard. Malgré la suite de mes propos, je reste convaincue que le SIAO est un dispositif intéressant, important, positif. Je me permets d'évoquer ce sujet car j'ai été amenée à gérer le 115, qui n'est pas toujours parvenu à remplir les missions attendues du SIAO aujourd'hui de la même façon. Il n'a peut-être pas bénéficié du même accompagnement de l'État et de l'appui dont bénéficient à ce jour les SIAO. Le SIAO a révolutionné les façons de travailler et de fonctionner. Il a modifié la culture des travailleurs sociaux, mais également des directeurs et responsables de structure. À ce niveau, il conviendrait d'évoquer un « partenariat contraint ». Les équipes dans les SIAO sont amenées à mettre en œuvre les politiques publiques. Elles sont motivées par leur travail, mais se retrouvent parfois opposées à des partenaires qui n'ont pas encore intégré et compris ces logiques. Les équipes des travailleurs sociaux œuvrant à ce jour au sein des SIAO possèdent une mission importante d'explications, d'informations auprès de tous les partenaires. Le SIAO, sans les partenaires, ne peut pas fonctionner.

On constate de nombreuses tensions entre les partenaires, et notamment à l'encontre des équipes du SIAO. ► **(6)** Les pratiques des structures ont été complètement bousculées. Les travailleurs sociaux avaient pour habitude de recevoir les usagers en direct, de réaliser des évaluations avec eux, et de réfléchir « tranquillement » à leur orientation. À ce jour, le fonctionnement est différent ! Un travail social dans une structure d'hébergement doit réaliser une évaluation très rapide. Il ne dispose que de peu de temps pour évaluer la situation de la personne. Il dispose d'une grille d'évaluation et de tableaux de bord. Les logiques ont changé ! On demande désormais au travailleur social de maîtriser l'outil informatique, de maîtriser les tableaux de bord, d'évaluer rapidement ! Le travailleur social se doit désormais de bien connaître les dispositifs d'hébergement et de logement. En très peu de temps, le professionnel devra savoir vers quelle « case » il orientera – avec son accord – l'usager. Il doit donc maîtriser tous les dispositifs s'il veut les expliquer aux familles, ainsi qu'aux partenaires. Ces derniers sont nombreux ! Il s'agit des missions locales, des clubs de prévention, du conseil général. Il convient de convaincre les partenaires du bien-fondé de nos actions au SIAO ! ◄ ► **(62)** Cela n'est pas simple. Il semble plus facile d'accompagner un usager que d'expliquer ses actions à ses propres collègues, lesquels travaillent sur d'autres services. ◄ Cela étant, les nouveaux dispositifs aident les usagers à avancer dans leur démarche. On découvre désormais des solutions qu'il était impossible de trouver auparavant. Les nouvelles politiques du logement semblent, à mon sens, positives.

La politique du logement pour tous a considérablement bousculé les façons d'agir des travailleurs sociaux dans les structures de logement et d'hébergement. Il conviendrait d'évoquer une « mini révolution » ! Je perçois en tout cas de cette manière la situation. Même si les SIAO ont été activés suite à des concertations en amont avec des partenaires, la conduite du changement a eu lieu. ► **(7)** La mise en place du SIAO a impliqué un profond changement des cultures et des pratiques. À mon sens, le SIAO est l'outil du changement. Je pense qu'au sein des centres de formation, les nouveaux dispositifs comme le SIAO devront être abordés. Ils sont en effet amenés à être pérennisés. On ne se situe pas uniquement sur du court terme ! Les SIAO ont été mis en place afin

Troisième audition (22 Février 2013) :

de passer d'une logique d'intervention humanitaire et caritative à une action professionnalisée. ◄► **(11)** J'évoque ici la formation continue, essentielle pour que les travailleurs sociaux ne se perdent pas dans ce dédale de nouveaux dispositifs ! Il ne faut pas, bien entendu, ignorer pour autant la formation initiale ◄► **(36)** La mise en place d'un service public de l'hébergement et de l'accès au logement auquel l'État a dévolu les compétences a pu aider à réguler les places d'hébergement et de logement. À ce jour, nous sommes en mesure d'aider les usagers afin que ceux-ci accèdent à des dispositifs adaptés à leur situation. ◄

► **(24)** Pour conclure, il convient d'envisager les difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux lors de leurs missions futures. Cela concerne notamment la question de l'acceptabilité des nouveaux modèles par les opérateurs et les gestionnaires eux-mêmes. Pour un travailleur social, même très bien formé, il semble compliqué de faire face, sur le terrain, à des logiques différentes. À ce jour, certains partenaires et gestionnaires de structure paraissent prêts à adopter les nouvelles méthodes de travail et à s'investir. D'autres, en revanche, semblent réticents. Il convient de trouver les leviers afin que les partenaires acceptent de travailler avec les nouvelles politiques publiques. Là se situe ma crainte ! Au niveau des centres de formation, comment aider les étudiants formés à être convaincus du bien-fondé des nouvelles politiques publiques. ◄

5. Constatez-vous chez les cadres formateurs des centres de formation, de nouvelles façons de travailler ? Les nouvelles pratiques impliquen t-elles de nouveaux modes relationnels avec les sites qualifiants ? - Par Michelle Gagnadoux[69]

► **(45)** Formateur pour le DC4[70] « Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et inter institutionnelles ». Mon parcours professionnel en qualité de Conseiller socio-éducatif en Conseil Général jusqu'en juin 2011, conjugué à une expertise en politique sociale, me permet d'aborder l'impact des politiques sociales sur les pratiques professionnelles. Je m'attache au travers de la législation qui a connu une fulgurante évolution ces dernières années, à permettre aux étudiant(e)s de développer une réflexion en termes d'impact sur les pratiques professionnelles : comment définir les politiques sociales ? Le repérage et la mobilisation des acteurs. La mise en œuvre du projet et du plan d'action dans l'équipe et avec les partenaires externes.

- La nécessité d'enseigner les politiques sociales et institutionnelles.

La connaissance de l'environnement institutionnel, politiques publiques, territoriales permet aux étudiants en formation initiale ou en formation continue, de savoir que les lois sur une large décentralisation donnent des pouvoirs accrus aux collectivités, mais l'Etat conserve un rôle déterminant, car il fixe les grandes orientations auxquelles se réfèrent les institutions décentralisées dans l'exercice de leurs compétences. Il est de la plus grande importance de leur faire comprendre la logique de transversalité entre les politiques sociales, qui mobilise les acteurs dans un territoire, au travers de leurs missions respectives dans le cadre d'une thématique, cette coordination nécessite de la part de l'ensemble des professionnels et des partenaires concernés, d'interroger l'organisation et le fonctionnement des dispositifs impactés par la thématique, pour la compréhension des enjeux dans le travail institutionnel et inter institutionnel, ce qui suppose du fait du croisement des missions, un croisement des savoirs et des pratiques, et avec des statuts différents (institutionnels, associatifs…).. Les dispositifs exigent de nouvelles compétences et sont animés et mis en place par de nombreux partenaires, qui n'ont pas la même culture que les ASS par exemple, ils n'utilisent pas les mêmes méthodes et outils ce qui oblige les travailleurs sociaux à questionner leurs accompagnements, cette dimension doit être prise en compte par les centres de formation. ◄

► **(59)** Dans le cadre de la politique d'insertion, plus particulièrement du RSA, la notion de « référent unique » pour les bénéficiaires du RSA socle est à mon sens une approche intéressante. Le travailleur social désigné référent unique accompagne l'usager dans son « parcours d'insertion », en s'attachant à la globalité de sa situation au travers des problématiques : logement, santé, famille, surendettement… en mutualisant les moyens dans le cadre de la transversalité, (politique du logement, de la ville, lutte contre les exclusions à travers divers volets : santé, insertion, accompagnement budgétaire, voire même protection de l'enfance.), au travers des institutions et partenaires impliqués selon leurs missions ; dans le cadre d'un contrat d'engagement mutuel, qui mobilise l'usager dans une démarche participative. Il est ainsi possible pour chacun des partenaires d'être dans une traçabilité de l'action. ◄
Ces pratiques doivent apparaître dans l'enseignement dispensé par les formateurs.

- Les professionnels de terrain ont un pouvoir d'agir.

Dans le cadre de réflexions partagées, on a pu observer, dans le cadre de la politique du logement, des commissions instaurées auxquelles j'ai participé, autour des situations d'impayés de loyers mobilisant le représentant du Préfet, les acteurs de logements sociaux, le service logement de la mairie, les représentants FSL, des associations d'insertion, des travailleurs sociaux du Conseil général qui avaient une connaissance de la situation familiale. La transversalité des compétences avait pour finalité de trouver une solution pour permettre à la famille de conserver son logement, et également de réfléchir à modifier des fonctionne-

69 - Formateur en politiques sociales ITRS Neuilly/marne – IRTS-IDF Antenne Seine et marne . Conseiller socio-éducatif.

70 - Domaine de Compétence.

Troisième audition (22 Février 2013) :

ments institutionnels, infléchir des orientations etc. ►**(29)** Néanmoins, une vision critique des politiques sociales peut être perçue de manière négative car l'application des dispositifs eut aboutir à un morcellement des situations, et positive : les évaluations et propositions qui émanent des acteurs de terrain lorsqu'elles sont prises en compte font évoluer les politiques sociales. ◄ Pour exemple en terme d'impact positif, la loi de 2010 « violences conjugales » - le SIAO « accompagnement global ».

►**(42)** La démarche de « parcours individualisé de résidence » qui prend en compte la situation globale de la famille pour éviter la fragmentation, ne fait-elle pas lien avec la démarche du projet personnalisé prévu dans le droit, selon les principes de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002, qui vise à favoriser l'expression et la participation de l'usager dans la conception et la mise en œuvre du projet qui le concerne, ce parcours individualisé est une démarche « dynamique » de coconstruction, qui implique une logique partenariale avec l'adhésion de l'usager. ◄►**(44)** L'approche pédagogique que je privilégie dans l'enseignement des politiques sociales, en dehors du fait de préparer les étudiants à l'épreuve du DC4 du DEASS , est de leur faire comprendre et d'expérimenter durant leurs stages, l'articulation transversale entre les diverses politiques sociales, qui permet au travailleur social d'accompagner l'usager au travers de dispositifs. Ces pratiques positionnent le travail social dans une logique de partenariat, développée dans toutes les formations : ASS – ES – ME – EJE – CESF et légitiment des troncs communs de formation. ◄

- Les Centres de Formation peuvent-ils être les porteurs des évolutions, concernant les méthodes et spécificités des professions du social ?

►**(48)** Au-delà des contenus de connaissances à maîtriser, transmis par les centres de formation aux futurs professionnels, ils sont un lieu de réflexion et de questionnement porteurs de changement. ◄►**(8)** La dynamique impulsée dans les centres de formation, en particulier sur un tronc commun de formations autour des politiques sociales , construit en collaboration étroite entre les intervenants universitaires et les formateurs praticiens doit permettre une évolution des professions du social. ◄►**(47)** Au travers de mon regard professionnel avec une longue expérience en en conseil général, allié à une implication en qualité de formateur et référent site qualifiant, j'ai pu constater que mettre en œuvre sur les sites qualifiants les politiques sociales implique une bonne connaissance des besoins, d'où la nécessité que les formations sociales soient en constante actualisation, pour être au plus près des réalités du terrain. C'est à partir du terrain que peuvent être mises en perspective la théorie et la réalité des problématiques. Les institutions employeurs encouragent pour la plupart un travail en réseau afin que les acteurs puissent exprimer leurs attentes, échanger sur leurs pratiques, trouver des réponses (diagnostic social – projet autour de thématiques : RSA, logement . . .), des expériences innovantes peuvent être initiées dans les instituions. Ces réflexions ne sont pas nécessairement connues des centres de formation, qui peuvent cheminer en parallèle dans une démarche plus conceptuelle. Pourtant la reconnaissance du processus de l'alternance nécessite d'échanger sur les pratiques et de s'apporter des outils mutuellement, ce qui n'est pas toujours ancré dans les esprits. La commission formation de l'ANAS[71] a pu noter que la pratique permet de donner forme à la théorie, le centre de formation est perçu comme le lieu de transmission des savoirs théoriques et la situation de site qualifiant comme lieu de transmission de l'expérience. La conceptualisation est une étape importante, mais les concepts doivent être mis en action pour en comprendre la signification. Pourquoi ne pas favoriser davantage la coopération et développer des actions communes, afin que ne soit plus observé un certain décalage entre l'enseignement et la pratique, ce qui est parfois évoqué par les sites qualifiants ? « Les écoles sont déconnectées de la réalité », je l'ai entendu lorsque j'étais professionnelle au conseil général et je l'entends lorsque j'effectue des visites de stage. Ma « double casquette » me permet de ce fait d'avoir avec les étudiants une approche assez réaliste de ce qu'ils vont appréhender dans leur future pratique. ◄

Echanges avec les auditionnés

Martine Noalhyt : Trois questions n'ont pas été retenues par les auditionnés. Cela nous semble intéressant et témoigne sans doute de quelque chose, encore faut-il savoir de quoi il s'agit. ►**(48)** D'une certaine façon, les questions non retenues portent sur la manière dont les nouvelles politiques ont modifié les méthodes de travail des formateurs exerçant en centre de formation. Comme à l'habitude, lorsque l'on interroge directement les personnes concernées sur leur propre façon de faire, ils bottent sur l'intérêt de l'usager, de l'étudiant, et non sur leur propre impact. Parmi les questions concernées, on retrouve : « Ces nouvelles pratiques impliquent-elles une nouvelle façon de travailler avec vos collègues des autres centres de formation ? » Finalement, il n'y a aucune réponse. ◄►**(8)** Anne-Françoise a cependant rappelé qu'un travail relatif aux politiques sociales était réalisé depuis 30 ans. Cela n'a toutefois pas encore impacté le contenu des formations au sein des centres de formation en politiques sociales. Même au cœur du DC4, on aborde la certification, mais pas le contenu pédagogique et la façon d'agir au sein des centres de formation. Cela n'a pas encore été initié. ◄►**(10)** L'UNAFORIS est une association qui regroupe tous les centres de formation en travail social de France, qu'il s'agisse de l'IRTS ou des formations mono filières d'écoles plus modestes. Cette associa-

71 - Association Nationale des Assistants de Service Social.

Troisième audition (22 Février 2013) :

tion défend les intérêts des centres de formation et tente de refonder l'appareil de formation. L'UNAFORIS tente de créer les HEPASS, Hautes écoles professionnelles d'action sociale et de santé. L'UNAFORIS, dans son architecture, tente de créer une plateforme entre les centres afin d'optimiser la collaboration entre eux. Il convient de créer des modules de coopération. ◄ Les acteurs de ce projet sont absents ce jour, mais ils m'ont donné en exemple un travail effectué en région Midi-Pyrénées à partir de l'IFRASS. Ce dernier, avec le concours de deux autres centres de formation, participe à une expérimentation autour du « logement d'abord ». Finalement, le « logement d'abord » ne constitue pas forcément une solution aux problèmes de logement des personnes sans domicile fixe. Il se peut que certains individus ne puissent pas vivre dans des logements banalisés. Il ne s'agit pas de leur demande réelle. Les trois acteurs précédemment cités ont donc demandé à des groupes d'étudiants de leurs trois centres de formation de réaliser un travail de 90 heures à raison de trois jours par mois durant quatre mois consistant à établir un état des lieux des propositions alternatives. Parmi ces dernières, on recense des squats, et autres solutions dans lesquelles des collectifs de personnes rencontrant des problèmes de logement se retrouvent. Ces individus inventent de nouvelles formes s'agissant de « vivre et d'habiter ensemble ». Il n'est pas question de centres d'hébergement ou de résidences sociales. L'objectif est finalement que les usagers puissent définir eux-mêmes des dispositifs qu'ils pourraient gérer seuls. On se situe finalement dans l'autonomie, la « recentration » et la participation des usagers. Il s'agit d'une segmentation qui leur redonne la main sur leur propre parcours de vie. L'IFRASS de Toulouse participe à ce travail avec l'Observatoire régional de la santé, la DRJSCS, les élus locaux, deux associations (Regards et Amitié fraternité), lesquelles sont des associations de SDF. Ces acteurs tentent de monter un état des lieux des possibles pouvant avoir cours. Les étudiants proviennent de trois centres de formation différents. On compte 18 étudiants par module, en sachant qu'une quinzaine de modules est proposée. ► **(10)** Il existe un module « logement/hébergement », mais également un module « handicap », « violences conjugales ». Les étudiants décident, au regard de leur intérêt, de la spécialisation qu'ils désirent approfondir professionnellement. De fait certains jeunes, venant travailler au sein de votre SIAO, auraient peut-être moins besoin de formation en interne. Eux-mêmes se seraient déjà, par motivation, petitement spécialisés sur une thématique ou un public. ◄

Évelyne Fikuart : Les futurs travailleurs sociaux sont formés au sein des centres de formation sur des dispositifs et les nouvelles politiques publiques, puis après, sur le terrain, en fonction de la réalité. Comment pensez-vous gérer cette question de l'articulation entre théorie et pratique ?

Intervenant dans la salle : ► **(16)** Je me permets de préciser une autre partie du problème. Les enseignants à l'université, souvent, lorsqu'ils enseignent, disposent d'un temps de recherche. Cela n'est pas forcément le cas dans les IRTS[72]. Par ailleurs, l'enseignement correspond précisément à l'objet de recherche de ces enseignements. Ils disposent d'une expertise qui leur est propre. Comment, dans le cadre d'une innovation en politiques sociales – comme cela est le cas pour le SIAO, le « logement d'abord » ou l'accès au logement pour tous – les formateurs de terrain peuvent-ils prendre connaissance du travail réel, en dehors du travail prescrit dans les textes de loi ? On sait pertinemment que dans ce secteur, la réalité est différente. Les professionnels sur le terrain disposent d'une marge de manœuvre très importante pour constituer le cœur du dispositif, lequel est souvent bordé dans un cadre extérieur par les textes. Comment prenez-vous connaissance de la réalité du travail réel ? Par ailleurs, que choisir entre le travail réel et le travail prescrit au sein de la formation ? Si l'on forme au plus près des droits actuels, on tend vers « l'accueil inconditionnel ». Or, cela n'est pas mis en œuvre dans la réalité. Comment accompagner le décalage entre le prescrit et le réel ? Cela me fait penser au DC2[73], où une méthodologie n'est pas appliquée sur le terrain. ◄

Nabil Neffati : Il est intéressant de constater que la préoccupation d'Évelyne Fikuart se retrouve chez mes collègues issus de la Protection de l'enfance en prévention spécialisée et dans les EHPAD[74]. Je suis impliqué au cœur de conseils d'administration d'associations en Seine Saint Denis, on me renvoie fréquemment la question suivante : « À quoi formez-vous vos étudiants ? » La première fois, on acquiesce, la seconde, on réfléchit. À la troisième interrogation, on tente d'amener les collègues sur le terrain afin qu'ils réalisent que 2 100 heures sont effectuées sur le terrain. Cette durée représente deux tiers de la formation ! Pour dépasser ce phénomène, nous avons décidé d'intégrer les politiques sociales dès la première année de formation. Nous accompagnons nos étudiants avec une méthodologie. D'où viennent ces politiques ? Comment se construisent-elles ? Il convient de convaincre les étudiants de considérer qu'il est préférable d'être accompagné lors de la compréhension des politiques sociales pour ne pas les ressentir par après comme des politiques écrasantes, comme des injonctions paradoxales. Formés de la sorte, les étudiants se montrent davantage prêts à dépasser les résistances culturelles qui existent entre les générations d'anciens travailleurs où la logique de performance et de résultats était taboue. Désormais, ce sujet est évoqué dès les premières semaines de formation. Il n'est pas question de rougir du fait que nous gérons l'argent du contribuable. Le social a un coût. Nous nous trouvons dans des logiques de rationalité. Dépasser le choc des cultures sur le terrain participe à la réduction de l'écart ! ► **(47)** Nous sommes désireux d'amener le terrain à notre pédagogie. Mardi dernier, le SIAO 75 expliquait à nos étudiants de première année leur fonction et l'enjeu de leur mission. Je tente de me montrer pédagogique en abordant mon expérience d'une vingtaine d'années. Il convient toutefois de réactualiser ses connaissances via des

72 - Instituts Régionaux de Travail Social.

73 - Conception et mise en œuvre du projet.

74 - Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes.

Troisième audition (22 Février 2013) :

acteurs portant le dispositif ! Cela diminue ainsi l'écart entre les attentes du terrain et les cours dispensés en formation. Lorsque j'étais directeur de structure, je tentais d'embaucher un stagiaire reçu lors d'un stage long. Cela évite la formation de trois mois évoquée par Évelyne. On appelle cela l'intégration de travail en doublure. Enfin, le choc de culture est dû à la notion de culture abordée par Martine et Vincent. Il convient d'établir une articulation entre l'expertise, la proximité, la démarche rationnelle et la culture du résultat. Comment accompagner ce changement de posture ? Je pense que l'on a besoin du terrain pour accompagner lors de la formation. J'invite les acteurs de terrain à nous inviter à participer à leurs travaux. Nous ne sommes pas associés à la conception du travail concret, ainsi que le précisait Stéphane. Tu as l'avantage de visiter le SIAO ! Nous serions heureux de nous nourrir de vos pratiques et de votre expertise ! ◄

Intervenant dans la salle : ►**(48)** Par rapport à cela, du temps est-il donné aux formateurs afin que ces derniers intègrent une sorte de « formation continue » ? Structurellement, dans le poste du formateur, existe –il un temps dédié à la formation ? ◄

Intervenant dans la salle : J'appartiens à l'IFTS et suis formatrice responsable de l'enseignement des politiques sociales sur les trois années, ainsi que responsable de stages et des relations avec les sites qualifiants au sein de la filière assistant de service social. ►**(43)** Je rejoins les propos de M. NEFFATI. Je crois en l'alternance intégrative, aux partenariats, lesquels se développent de façon croissante entre les centres de formation, les terrains et les sites qualifiants qui accueillent des stagiaires. Il est vrai que lorsque les professionnels de terrain, et pas forcément les chefs de service… Je travaille au sein d'une école mono filière et œuvre pour l'intervention d'éducateurs spécialisés. Je ne me limite pas à mon cœur de métier. Il est important que les professionnels interviennent dans les centres de formation, ne serait-ce que pour présenter leurs missions et leur réalité. Cela permet à ces acteurs, via une approche concrète, en participant à l'intervention relative à la politique du logement d'appréhender la politique dans son essence, de façon très conceptuelle. On se trouve en effet dans une recherche d'idéal de protection sociale ! Pour que ce système perdure, une logique de traçabilité et d'efficience – qui n'est pas forcément négative – existe. Or, le partage de la formation permettrait de répondre aux questions. S'agissant du temps attribué aux formateurs, nous sommes précisément en pleine réflexion concernant un volume horaire dédié à cette alternance. Je me suis emparée du sujet et la direction a suivi. Nous tentons de trouver du temps pous ces formes. Les relations entre sites qualifiants et centres de formation sont formalisées dans le cadre de 110 heures d'alternance, durée souvent dépassée. ◄

Intervenant dans la salle : ►**(43)** Concernant le travail de coopération entre le terrain et les formateurs, il semble difficile de dégager un temps mensuel pour se rendre au sein des établissements. En revanche, les centres de formation – en tous les cas à Neuilly – sont à l'initiative de plusieurs interventions avec les terrains. Nous organisons des réunions avec les terrains professionnels. J'ai choisi la filière des éducateurs spécialisés qui représente approximativement 260 étudiants. Il s'agit donc d'une filière importante en travail social à Neuilly. Je vais désormais refondre le projet pédagogique de la filière. De fait, j'invite tous les terrains professionnels souhaitant orienter les grands objectifs de ce projet pédagogique. Nous sommes effectivement « décrochés » de ce terrain. Or, en travaillant de concert, nous parviendrons à nos fins, et vous-mêmes, obtiendrez de ce vous demandez des travailleurs sociaux. Ces derniers ne nécessiteront pas d'être formés davantage dans votre établissement. Il est, de toute évidence, nécessaire de travailler ensemble. ◄

Évelyne Fikuart : Je souhaite corriger un point. ►**(11)** Je n'attends pas que les nouveaux travailleurs sociaux arrivent complètement formés. Je prends d'ailleurs beaucoup de plaisir à expliquer et éclairer les points nécessaires. Cela explique pourquoi j'aime intervenir au sein de l'IRTS de Melun. Je reste encline à accueillir à n'importe quel moment des étudiants de l'IRTS de Melun auprès de mes équipes. D'ailleurs, deux personnes de mes équipes sont présentes et seront ravies de les recevoir ! Si vous parvenez à dégager des heures pour vos étudiants, nous les accueillerons avec grand bonheur ! ◄

Vincent Chevreux : ►**(16)** En tant que formateur, j'entends le discours relatif au niveau de formation des jeunes diplômés. Nous sommes confrontés, en DE CESF, au dilemme suivant : nous sommes censés préparer des étudiants à des épreuves pour obtenir le diplôme d'État. En pédagogique, lorsqu'il s'agit de concilier des exigences de préparation d'épreuve et des exigences plus larges d'approche du métier, cela s'avère souvent compliqué !

Pour un vrai formateur, il paraît très compliqué de trouver le juste milieu entre l'obligation de résultat en termes de préparation aux épreuves et l'approche du métier. Cette difficulté s'est renforcée avec l'arrivée de nouveaux référentiels et l'absence de compensation entre les épreuves. Aujourd'hui, s'agissant du DECESF, l'obtention du diplôme suppose pour les étudiants d'obtenir la note minimum de 10/20 à chacune des épreuves. Cela fait peser une pression supplémentaire sur les épaules du formateur. Chacun, en fonction de sa spécialité, de son domaine de compétence, se sent obligé que chacun de ses étudiants obtienne la note minimale. Cela peut jouer un rôle au détriment d'une approche plus globale du métier. ◄

Évelyne FIKUART : Je souhaite apporter une possible réponse sur ce point. J'accueille régulièrement des stagiaires. J'ai récemment reçu deux

Troisième audition (22 Février 2013) :

stagiaires CESF. Il s'agit là d'un diplôme très porteur s'agissant des politiques publiques, et notamment du logement. J'ai été étonnée du projet que devaient monter ces deux élèves. Ce projet, bien qu'intéressant, était complexe à mettre en cohérence avec la réalité du terrain. J'ai pu trouver une place à deux stagiaires CESF sur l'équipe mobile d'accompagnement à l'hôtel. Nous sommes parvenus à trouver un angle d'entrée pour ce projet. Cela a nécessité de nombreux allers retours entre l'école et le terrain.

Martine Noalhyt : ► **(44)** Je souhaite revenir sur vos propos, dans lesquels vous affirmez que les étudiants restaient en méconnaissance d'un certain nombre de textes de loi pourtant fondamentaux. Je pense que l'on distribue tous ces cours, mais qu'ils ne sont pas intégrés parce qu'ils ne sont pas mis en pratique. Il faut agir en collaboration avec le terrain afin de rendre audibles ces points d'apprentissage auprès des étudiants. Lorsqu'ils devront effectuer un travail précis, ils chercheront la loi correspondante. Je suis toujours étonnée de constater que les étudiants ne mémorisent pas des cours pourtant réalisés. Cela n'accroche pas ! La formation en alternance a précisément été mise en place pour créer de l'accroche au niveau de la pratique et que les cours théoriques prennent sens ! Je pense à une expérience. Nous recevons des étudiants dans le cadre de l'intervention sociale d'intérêt collectif qui ont été intégrés par groupe de six dans une association (l'APSI), qui s'occupe d'accompagnement vers et dans le logement. L'APSI a le désir de monter un centre d'accueil mère/enfant(s) qui serait une table tournante pour une pré orientation vers du « logement d'abord » ou des résidences sociales, etc. Nous avons demandé aux étudiants de monter un règlement de fonctionnement de ces structures à venir. Ils ont finalement cherché la loi DALO, etc. Ils avaient en fait le devoir de monter un élément pratique. ◄► **(10)** Il est intéressant de constater qu'il n'existe pas énormément d'actions collectives sur le terrain. Une coconstruction des centres de formation et des sites, où un besoin existe, permet l'implication des étudiants. Cela correspond au travail réalisé par les adhérents de l'UNAFORIS à l'IFRASS en établissant l'état des lieux précédemment évoqué. Sans cette alternance, au regard de l'importance des heures de cours des étudiants, ces derniers n'accrochent pas ! Cela semble logique ! Je souhaite ajouter un point s'agissant de l'UNAFORIS. Nous sommes en train de réfléchir à nouveau à une architecture des formations. Nous tentons de fédérer les centres de formation afin que le système ne soit pas complètement fragmenté et qu'un élément commun existe. On pense en termes de fédération des centres de formation, et ce, de façon régionale. Il s'agit de créer des éléments permettant d'échanger. De la même façon, une architecture a décidé que, pour des raisons de transversalité entre éducateurs, AS, EJE, un socle commun de 40 % existerait. On trouverait un système d'optionnel à hauteur de 10 % du temps. Il pourrait s'agir du logement. Il conviendrait de mutualiser ; nous n'agirions pas tous sur le logement ! Certains centres feront autre chose. On se trouve en tout cas dans une logique de reconfiguration. On observera par ailleurs 60 % de spécialisation métier. Je souhaite en tout cas affirmer que nous, centres de formation, nous situons globalement dans une réflexion pour réorganiser l'architecture de nos centres de formation et de leurs contenus. ◄

Intervenant dans la salle : ► (48) Je souhaite à nouveau poser une question et vous renvoyer à vous-même ! Par rapport à ces interrogations qui intéressent visiblement le pouvoir public, puisque la DRIHL a initié ce processus d'auditions, je souhaite vous questionner sur ce que vous considérez comme relever de votre fonction principale. Vous considérez-vous comme des experts ? Êtes-vous dans une situation où les experts écrivent, le terrain agit, et vous réalisez un mixte de cela pour le transmettre aux étudiants ? À l'intersection de ce savoir, n'existe-t-il pas au contraire un savoir spécifique aux formateurs, lequel aurait finalement comme mission de le formaliser sous forme d'écrit pour participer à la production de connaissances générales ? Pensez-vous détenir une fonction de création de connaissances ? Dans ce cas, cela pose la question des moyens alloués aux formateurs pour exercer cette tâche. ◄

Martine Noalhyt : En revenant sur l'ISIC[75] réalisé à l'IUT Paris Descartes, nous avons embauché un chef de projet qui rencontre un certain nombre d'institutions. Son temps est dévolu à cela. Il monte avec ces structures des commandes, lesquelles sont ensuite proposées aux étudiants. Son temps est consacré à du démarchage. Par après, est établie une recherche -actions avec les étudiants. Cela peut sembler étrange au regard de l'ISIC, car cela est un petit peu surdimensionné.

Intervenant dans la salle : Le chef de projet publie-t-il ? Formalise-t-il le savoir produit ?

Martine Noalhyt : ► **(48)** Elle écrit dans des journaux, mais n'a pas publié un ouvrage autour de ce point. Cela est peut-être dommage, je suis d'accord avec toi. Elle passe en tous les cas un temps considérable sur les sites. La question n° 6 concernait les relations avec les sites. Les nouveaux référentiels de compétence avec l'ISIC nous ont permis d'avoir de vraies relations. Auparavant, nous nous situions davantage dans des diagnostics territoriaux. Nous envoyions nos étudiants sur un terrain quelconque sans qu'un réel ancrage institutionnel n'ait lieu. Grâce à ces référentiels et à l'ISIC, de vrais ancrages existent ! Il est désormais possible d'agir en partenariat avec les sites. Ce mouvement est à mon sens très porteur ! ◄► **(17)** Il subsiste le problème de gratification. Nous sommes presque obligés de trouver des subterfuges pour que nos étudiants soient inscrits sur ces sites sans que ces derniers soient en difficulté financière ! Cela coûte très cher. Les structures ne peuvent pas. Nous « bricolons ». ◄

75 - Intervention Sociale d'Intérêt Collectif.

Troisième audition (22 Février 2013) :

Nabil Neffati : Certains étudiants en première année reçoivent aujourd'hui un enseignement de politiques publiques sanitaires et sociales. Il semble intéressant de comprendre comment cet enseignement est reçu, digéré. Au fond de la salle, on trouve des étudiants en troisième année. Ils viennent de terminer le dernier cours de politiques sociales. Ils l'ont validé. Ils partiront sur le terrain dans quelques mois. Leur mémoire porte sur le CHRS, la place de l'enfant, l'exclusion, l'hébergement. Comment ces politiques sociales ont-elles été reçues ? Comment les étudiants envisagent-ils leur future pratique ? Il ne s'agit pas d'un piège et vous n'êtes pas obligés de répondre.

Intervenante dans la salle : ►**(16)** Je travaille au SIAO et au service FNAVDEL de la Rose des vents. Je pense que s'agissant des travailleurs sociaux parfois démunis au niveau de la formation, nous payons le poids des pensées des écoles. J'ai commencé une formation de moniteur éducateur en 1999-2001. Le mot d'ordre était le handicap. On évoquait un tantinet la loi relative à la CMU, mais très peu de RMI. Il n'était question que de handicap en raison d'une loi devant arriver en 2004. Par après, de 2003 à 2006, j'ai effectué une formation d'éducateur spécialisé. Je n'ai pas entendu parler de centre d'hébergement d'urgence, mis à part en première année, où des groupes partaient durant trois mois sur le terrain afin de réaliser des enquêtes, lesquelles étaient redistribuées à l'ensemble des éducateurs. Cela permettait à ces derniers d'acquérir une connaissance de l'ASE, de la protection de l'enfance, de l'IME, du handicap. Il n'était pas encore question de l'hébergement. J'étais finalement un « OVNI » en travaillant dans une structure d'hébergement d'urgence. Même les formateurs n'étaient pas de cette obédience ! J'emploie volontairement le terme « obédience », car j'ai le sentiment d'avoir été une militante. Je me suis perdue en devenant plus professionnelle que militante.◄ Il convient d'intégrer les politiques sociales pour comprendre où se trouvent les financements. Cela est important. Les caisses de l'État sont vides ! Les décentralisations et autres concepts doivent être maîtrisés par les travailleurs sociaux. Il convient d'innover et de, ainsi qu'aime à le dire ma directrice « faire avec rien ». On sait faire ! Vous pouvez précisément pointer du doigt les dysfonctionnements. ►**(56)** Lorsque j'étais stagiaire, je rencontrais des éducateurs de vingt ans d'ancienneté qui affirmaient : « Je ne suis plus motivé ! Je ne veux pas changer de travail ! » L'usure professionnelle existe. Il est important de ne pas se montrer démoralisé. Les formations tirent vers le haut, mais le terrain amène un réel décalage.

Si l'on ne tend pas à aller vers du mieux, que l'on se montre d'ores et déjà «blasé », on ne devient pas travailleur social ! Il convient de se situer dans l'accompagnement et le respect de la personne. Il est important de connaître les bonnes définitions derrière les termes employés.◄ ►**(44)** Les écoles doivent porter leurs responsabilités au regard des travailleurs sociaux, et se poser les bonnes questions, et notamment s'agissant du temps. Il est important, par exemple, d'aller rencontrer les étudiants sur leur lieu de stage. Il est alors possible de discuter. J'ignore si cela est pratiqué dans toutes les écoles. Pour ma part, cela se déroulait en tout cas ainsi. Le formateur venait à ma rencontre et restait en contact. Il convient de se remettre en question s'agissant de ce que l'on véhicule en termes de mouvement. Il est bon de suivre les politiques, mais il ne faut pas oublier tous les publics.

Intervenant dans la salle : La réforme des études et des diplômes d'État a amené une refonte de l'approche des politiques sociales. L'impasse n'est quasiment plus possible. Évidemment, en tant que formateurs, nous gardons une attache professionnelle du terrain duquel nous venons. Pour ma part, il s'agit de la protection de l'enfance. Nous tentons, autant que faire se peut, de garder des profils très diversifiés au sein des centres de formation. L'impasse n'est plus possible ! Le formateur se déplace toujours sur le terrain de stage. Une visite de stage est obligatoire pour l'ensemble des formations de niveau 3. Malheureusement, je pense que cela est trop peu ! Sur trois stages réalisés par un étudiant, le formateur (et moi-même) ne se déplace qu'une seule fois durant le stage long. Je regrette le manque de temps pour me déplacer davantage sur le terrain. Par ailleurs, nous faisons appel à de nombreux professionnels pour amener de l'expérience aux étudiants. Cet axe de formation sera renforcé.◄

Intervenante dans la salle : ►**(9)** Vous affirmiez que la problématique du logement était peu abordée en formation. Je tiens à préciser que cela n'est pas vrai. Preuve en est de notre présence ici ! M. NEFFATI nous a donné plusieurs cours sur ce sujet. Cela nous a beaucoup éclairés sur la question. Nous sommes tous mélangés. En tant qu'éducatrice de jeunes enfants, je n'aurais pas forcément imaginé aborder ce point. Pourtant, c'est le cas. J'ai par ailleurs été interpellée par le projet évoqué avec l'UNAFORIS. Les échos obtenus par d'autres écoles s'agissant de leur façon de travailler sont très différents, alors même que nous préparons tous le même diplôme d'État. Cela m'amène à la question suivante : comment peut-on parvenir à un même objectif avec des méthodes différentes ? Il est intéressant d'observer les pratiques de chacun.◄► **(47)** S'agissant de l'IRTS où je suis étudiante, l'approche nous plaçant en position de travailleur social en premier lieu m'a apporté beaucoup, et m'apportera encore lors de mes futurs stages. Sans ce positionnement, je ne travaillerais certainement pas de la même façon. Le stage d'ancrage nous a appris la dynamique partenariale. Même si nous avons tous travaillé sur des sujets différents, nous avons entendu les oraux, problématiques de chacun. Cela nous a tous positionnés de la même façon s'agissant de comprendre le travail en réseau et en partenariat, même s'il se manifeste différemment d'un terrain à l'autre. Cela nous place en tous les cas dans une position qui nous prépare à notre futur métier. Cela va dans le sens de vos propos.◄

Troisième audition (22 Février 2013) :

Intervenante dans la salle : ►**(9)** Pour rebondir, il convient de préciser que nous constatons effectivement un décalage. Nous nous sommes aperçus que le travail réalisé autour des politiques publiques pour les élèves de première année avait été modifié. Je n'affirme pas que nous n'ayons pas bénéficié de cet apport, mais ce dernier était différent. Les trois filières, EJE, AS, ES ont été regroupées avec le stage d'ancrage. Nous n'avons pu observer cela qu'en dernière année autour d'un projet relatif au développement social local. Il s'agit d'un manque. L'IRTS a donc modifié son enseignement puisque désormais, les élèves de première année bénéficient de cet apport. S'agissant du logement et de l'hébergement, la majorité de mes connaissances a été acquise sur mon lieu de stage long. Ainsi que vous le précisiez, nous sommes préparés par rapport à notre certification. Au regard du DC4, nous bénéficions de cours relatifs aux politiques publiques. Cela est intéressant, mais seulement dispensé en surface en vue d'une épreuve écrite de quatre heures. Il sera de notre ressort, ensuite, de chercher davantage d'informations. Or, nous ne disposons pas forcément d'assez de temps pour réaliser cela. Cela dépendra des lieux de stages. J'ai personnellement effectué mon stage long dans un centre d'hébergement de réinsertion sociale d'urgence. De fait, j'ai pu m'informer sur toutes les politiques mises en place. Nous avons l'impression qu'en trois ans, il est nécessaire d'assimiler beaucoup de choses ! Finalement, nous n'assimilons que des petites choses. Charge à nous, par la suite, de nous former. ◄ En juillet, je devrai arriver dans un nouveau lieu. Cela représente une petite appréhension. L'équipe sera-t-elle disponible pour continuer à me former ? Je sais que j'ai été formée. Je pense toutefois qu'un long chemin doit encore être parcouru. Finalement, la formation n'est que de trois ans au regard d'une carrière, qui, je l'espère, sera bien plus longue !

Intervenant dans la salle : ►**(43)** À ce jour, il est difficilement pensable que des étudiants, à l'issue de trois années de formation, aient acquis les compétences d'un référentiel professionnel s'appliquant à des professionnels présents sur le terrain depuis 20 ans ! Cela me semble difficile ! Avant la réforme du diplôme, j'ai souvenir d'avoir participé à des jurys. Avec mon co jury, nous restions persuadés que l'étudiant allait acquérir l'expérience sur le terrain. À ce jour, on nous affirme que le jeune doit posséder cette expérience dès l'obtention de son diplôme. Or, à mon sens, cela est absolument impensable et impossible ! Il convient de mettre en musique les différentes notes reçues sur vos propres partitions. Vous demeurez finalement l'ultime chef d'orchestre. Je trouve vos deux remarques très intéressantes. ◄

Martine Noalhyt : ►**(10)** La question posée par la DRIHL consistait en une formation davantage axée sur les questions des politiques du logement et de l'hébergement. La réponse peut être faite à partir de l'idée de choix optionnels de 10 % pouvant être distraits par des étudiants qui décideraient qu'il s'agit d'un espace particulièrement intéressant. Je souhaite avoir votre avis d'étudiants sur ce point. Il est intéressant de vous entendre. Je souhaite mettre ce point en parallèle avec l'université. L'université a mis en place des éléments sensiblement de même niveau que les diplômes d'État, à savoir les licences professionnelles intervention sociale. Il en existe une quarantaine. Chacune de ces licences professionnelles est spécialisée, dans le logement, l'insertion emploi, etc. L'université n'a donc pas choisi, dans ses licences professionnelles, de proposer une formation polyvalente mais des formations spécialisées. Nous, centres de formation en travail social, sommes au contraire axés sur cette dernière ! Nous devons tout toucher. J'ai l'impression que nous, UNAFORIS, nous trouvons dans un compromis qui consiste à approuver la polyvalence, mais en gardant des choix possibles pour les étudiants, et sans se trouver totalement au sein d'une spécialisation du type licence professionnelle. ◄ Je vous laisse la parole afin que vous expliquiez la façon dont vous réagissez à ce type de propositions.

Intervenante dans la salle : À mon sens, un problème existe : on trouve la formation, et les étudiants. Dans la formation, on compte différents profils que l'on retrouve, et notamment à l'IRTS. Il s'agit de jeunes sortants du système scolaire et d'autres personnes possédant une expérience dans le domaine associatif ou professionnel. On nous pousse dès le départ à réfléchir sur nous-mêmes, à aller plus loin, à apprendre énormément d'éléments qui ont trait à l'humain. Cela nécessite de se connaître soi-même et peut paraître agressif pour certaines personnes. Cela peut influer sur l'investissement au sein des études, d'où la nécessité de réaliser des petits groupes. Le nombre d'élèves présents dans l'amphithéâtre m'a stupéfaite dès mon arrivée ! On compte 180 personnes étudiant le domaine social ensemble ! Comment faire ? Comment savoir qui intégrerait quoi ? S'agissant des cours relatifs à l'hébergement dispensés par M. NEFFATI, et notamment de la loi DALO, on remarquait que l'investissement des étudiants était différent. Il convient de s'interroger sur ce qui est finalement ressorti de ces quelques heures de cours très denses. ►**(46)** Je pense finalement qu'une individua lisation de formation serait à envisager. Cela pourrait notamment passer par les spécialisations. On s'investit naturellement différemment lorsque le sujet nous touche et nous concerne. Cela amène la problématique relative à la licence et aux cours universitaires. Il demeure finalement énormément de choses à « ingurgiter ». On rentre chez nous avec des nombreuses pages noircies. Ai-je réellement envie de relire ces pages ? Il serait bon de spécialiser l'enseignement, en passant par des groupes plus restreints. ◄

Intervenant dans la salle : ►**(16)** S'agissant des ES, le diplôme a été réformé en 2007. Il existait une UF8[76], laquelle était une unité de spécialisation qui reposait sur cette logique-là. On ne l'a pas retrouvée

76 - Unités de Formation.

Troisième audition (22 Février 2013) :

dans la réforme. Il reste toutefois encore possible de la pratiquer. La logique de petits groupes, pour des raisons économiques, implique de grands groupes. Le prix par étudiant est fixe. On trouve notamment cela chez les infirmiers. Les IFSI[77] se sont regroupés comme les IRTS s'apprêtent à le faire. Ils se retrouvent dans une situation pire encore que celle décrite précédemment ! Non seulement on retrouve 200 élèves par amphithéâtre. Mais par ailleurs, ils se trouvent dans différentes écoles branchées en même temps avec un professeur dispensant son cours en visioconférence. Cela maximise le coût et touche un grand nombre d'étudiants d'une traite, dans le but de constituer, par après, des petits groupes ! Ainsi, les petits groupes se paient parfois très cher. Tout à l'heure, vous affirmiez que les cours survolaient le sujet, et que vous discerniez finalement la réalité lors des stages. Ce survol est-il conforme à la réalité, auquel cas il s'agit d'une première couche d'initiation ? Le survol est-il complètement idéal dans sa présentation des faits et des principes, la réalité étant totalement autre ? Je souhaite en fait mesurer l'écart entre ce qui est présenté en formation et le choc du réel. ◄

Intervenant dans la salle : ►**(48)** Je pense que la formation est comparable à l'apprentissage de la conduite. On nous donne les grandes règles. On survole beaucoup de choses parce que cela est nécessaire et que nous n'avons pas encore de terrain de prédilection. Dès lors que l'on arrive sur le terrain, on a besoin de faire appel aux apprentissages. Une confrontation avec la réalité de terrain semble alors nécessaire. Elle est parfois surprenante ! Lorsque l'on mûrit dans sa professionnalisation, on parvient à prendre du recul et à comprendre que le survol peut être saisi pour amener des éléments innovants. Il convient de changer les choses sans être un super héros, super éducateur, mais en modifiant peu à peu les mœurs ou les pratiques. Effectivement, nous arrivons motivés et tentons d'insuffler un nouveau souffle. En formation, on nous demande d'être des agents innovateurs. Parfois, ce survol nous perd. Paradoxalement, nous nous y retrouvons sur le terrain. ◄
Je souhaite rebondir, Madame, sur votre question relative à l'option. ►**(10)** Je trouve qu'en trois ans, la question de la politique sociale du logement et de l'hébergement a été très rapidement survolée. Cela a pu nous manquer sur le terrain. En revanche, nous sommes parvenus à nous saisir de la chance d'avoir effectué un stage en CHRS pour se réapproprier des connaissances survolées. L'hébergement constitue un volet peu étudié. Il est généralement plus facilement donné aux assistants de services sociaux. Cela est dommage ! Il conviendrait peut-être de proposer cet enseignement aux élèves de troisième année. Généralement, en première année, on garde en tête la prévention spécialisée, le handicap ou l'enfance. Nous méconnaissons finalement de nombreux domaines ! En troisième année, nous possédons davantage de recul. Nous avons la chance de rencontrer des partenaires, de nous créer un réseau. Nous envisageons alors de façon plus juste la réalité du terrain. Une option logement/hébergement permettrait de nous professionnaliser davantage. Cela serait, à mon sens, une bonne alternative. ◄

Évelyne Fikuart : ►**(16)** Je suis complètement d'accord avec vous. La troisième année semble constituer le moment adéquat de la formation pour aborder les politiques publiques, et notamment celles relatives au logement et l'hébergement. Je souhaite poser une question, laquelle paraîtra peut-être étonnante pour certains. Je m'adresse aux étudiantes : pourquoi compte-t-on de moins en moins de garçons dans les métiers du social ? On en trouvait peu. Désormais, il n'y en a plus ! Sur le terrain, nous nous interrogeons beaucoup sur ce point. Nous aimons mixer les équipes. Cela semble important pour les usagers, mais également pour l'équilibre des équipes au sein des associations. Finalement, nous nous retrouvons de plus en plus en difficulté devant le fait de recruter des garçons. Avez-vous des réponses sur ce point ? Abordez-vous ce sujet avec des garçons de vos âges ? ◄

Intervenant dans la salle : La raréfaction des candidats se porte également sur les filles. Le nombre de candidats potentiels avant sélection s'est réduit par trois. Cela est extrêmement inquiétant.

Intervenant dans la salle : Il sera difficile de vous répondre, étant donné que nous ne formulons pas cette question. Au cœur de la formation d'éducateur de jeunes enfants, on ne compte que très peu d'hommes ! Cela n'est pas courant ! On compte un garçon dans notre promotion ! Cela ne tient-il pas à l'étymologie des mots ? On parle en effet d'éducatrice de jeunes enfants, d'assistante de service social. Vos propos s'agissant du concours m'interpellent. Cela est étrange… Notre société connaît de façon croissante la précarité. Les besoins en professionnels du social augmentent ! Je n'ai pas réponse à votre question, mais celle-ci me fait réfléchir.

Je souhaite ajouter quelques éléments concernant la spécialisation. Cette dernière est intéressante, mais je trouve dommage qu'il existe un choix. Ces matières me semblent en effet importantes pour tout le monde. De fait, cette idée me fait peur.

Intervenante dans la salle : ►**(12)** La spécialisation n'empêche pas que chacun bénéficie d'une formation polyvalente. Un groupe d'étudiants aura simplement le choix d'approfondir un des espaces. En tant qu'assistant social, il est impossible de faire l'impasse sur la protection de l'enfance ou sur le handicap. Il n'en est d'ailleurs pas question. Pour certains étudiants, il sera possible d'approfondir, via par exemple un stage très encadré, un thème ou un travail avec un public particulier. Il s'agit d'un module, lequel dure 80 heures. ◄

Intervenant dans la salle : ►**(46)** Nous sommes finalement en train

77 - Instituts de Formations de Soins Infirmiers.

Troisième audition (22 Février 2013) :

de tester des hypothèses. Nous devrons ensuite rédiger ces éléments afin qu'une décision politique soit éventuellement prise, ou que des préconisations soient mises en place au sein des écoles. Je souhaite m'adresser aux formateurs. En cas de spécialisation effective, pensez-vous posséder à ce jour les outils nécessaires pour mener cette spécialisation ? Il peut s'agit d'outils théoriques de données, des outils de temps, d'expertise. Vous sentez-vous assez experts pour mener une spécialisation ? Si tel n'est pas le cas, quels seraient alors vos besoins ? ◄

Martine Noalhyt : ►**(10)** Pour ma part, parallèlement au diplôme d'État, je suis en train de monter, avec le directeur de l'IUT, une licence professionnelle intervention sociale, accompagnement et aide à la personne, option logement. Nous espérons disposer des outils nécessaires. Il pourrait s'agit d'un module « mutualisable » avec d'autres, ayant différentes spécialisations à proposer pour de nombreux étudiants. ◄

Intervenante dans la salle : Mon propos paraîtra provocateur, mais en réalité, il ne l'est pas. Il est, au contraire, très sincère. Je pense que l'idée de l'option est intéressante. ►**(45)** Très franchement, je reste persuadée que la formation demeure le moment privilégié où il faudrait permettre aux étudiants de changer de posture. Je crois que l'on se situe dans une situation où l'on place les étudiants dans une difficulté. Ils se rendent sur des sites qualifiants où les formateurs terrain, parfois, sont eux-mêmes en opposition par rapport aux politiques publiques. Quelque part traîne l'idée du modèle ! Le formateur terrain reste le modèle. Or, si le modèle est lui-même en difficulté, comment l'étudiant peut-il s'y retrouver ? Je propose très concrètement que la formation soit le moment privilégié pour acquérir un esprit critique. Je vais même jusqu'à penser que l'esprit critique vis-à-vis des politiques sociales consiste à impliquer l'affectif. Je pense réellement ce que je viens d'énoncer. Il convient de mettre en avant ce que l'on ressent. Cette politique sociale est-elle bonne ou mauvaise ? Évidemment, les choses ne sont pas si réductrices. Cela étant, ce type d'interrogation permet aux étudiants de s'exprimer de manière libre, sensible. Cela permet un esprit critique à tous les niveaux. Or, si ces espaces n'existent pas, même si l'on empile les options, multiplie les connaissances, on fait fausse route ! Il est nécessaire de rompre avec l'approche « par public », laquelle ne fonctionne plus. Les publics RSA, en difficulté de logement sont les mêmes. Il convient de décloisonner les politiques de logement et d'insertion. Cela commence par faire voler en éclats, dans la formation initiale, l'approche par public. Les options sont intéressantes. Cela étant, un étudiant intégrera davantage l'aspect juridique s'il a d'abord une approche sensible. ◄

Intervenant dans la salle : Je souhaite répondre à la question demandant si l'on dispose des outils nécessaires pour établir la spécialisation. Je n'ai pas encore la réponse ! J'ose espérer que nous disposerons desdits outils ! ►**(43)** Dans les centres de formation, on trouve des personnels possédant des compétences transversales. Je monte un certain nombre de modules de formation avec, s'agissant de la protection de l'enfance, le juge des enfants. On confronte la protection administrative et la protection judiciaire. Cette spécialisation ne peut avoir lieu qu'avec la participation du terrain. Les modules de spécialisation ne peuvent se monter qu'avec le terrain. ◄

Intervenante dans la salle : Il s'agit là de recherche-action de façon précise !

Évelyne Fikuart : ►**(12)** J'ai compris que cela était encore au stade de réflexion. Toutefois, avez-vous envisagé, si les options étaient mises en place, la façon dont cela se traduira au moment de l'obtention du diplôme de façon à ce que les futurs employeurs aient connaissance de cette option ? Pour un employeur, il peut être intéressant lors d'un recrutement de savoir si une option spécialisée existe.

Intervenante dans la salle : Je pense que les étudiants, lorsqu'ils seront candidats à un poste, mentionneront dans leur CV la spécialisation. On ne spécialisera pas un diplôme polyvalent ! En revanche, comme nous faisons apparaître nos expériences au sein de nos curriculums, nous ferons apparaître les spécialités. ◄

Nabil Neffati : ►**(46)** Je pense que la spécialisation se pratique d'une façon très naturelle. En fin de parcours, l'étudiant doit produire un mémoire. Il réalise alors qu'il ne peut pas tout traiter. Il ne peut pas traiter le handicap, la personne âgée, la protection de l'enfance, la prévention spécialisée. Le fait qu'il centre sa sensibilité sur une problématique déterminée participe à la spécialisation. ◄

Martine Noalhyt : ►**(10)** Lorsque l'on travaille le mémoire avec les assistants de service social, on leur demande de choisir une hypothèse. Il convient précisément de ne pas traiter toutes les possibles réponses à une question posée. Il faut en sélectionner une et se montrer rigoureux par rapport à l'hypothèse posée. Il est toujours question de tri pour rester rigoureux sur l'espace de travail choisi. Cela est transférable sur les autres espaces. Il s'agit d'une démarche pédagogique. ◄

Intervenant dans la salle : Je ne suis pas du tout du domaine. Je suis statisticien au SIAO 75 et suis chargé de l'observation. Je suis parti de deux postulats issus de mes propres expériences. Mon premier postulat a trait à la précarité du métier. Il s'agit d'un constat établi en visitant les centres d'accueil de jour, notamment les ESI[78] ainsi que les centres d'hébergement d'urgence. J'ai pu constater la précarité des travailleurs sociaux. Cette précarité se rapproche finalement de la précarité des personnes suivies. Ce postulat est lié au contexte socioéconomique et à la

78 - Espaces Solidarité Insertion.

Troisième audition (22 Février 2013) :

spécificité du métier. Le travailleur social est comparable à une personne suivant un enfant autiste. Il est peu probable que la personne aidant un enfant autiste connaisse dans son environnement proche une personne autiste. En revanche, il est fort probable qu'un travailleur social aidant une personne au chômage ou sans logement ait dans son environnement proche un chômeur ou une personne sans logement. De fait, il existe peut-être un impact émanant de l'environnement sur le travail du professionnel du social. ►**(48)** Ma question est la suivante : dans la formation, parvenez-vous à appréhender ce postulat afin que cette potentielle situation n'influe pas sur l'activité des futurs professionnels ?◄►**(57)** Ainsi que je l'ai précisé, je travaille au SIAO Insertion. Il existe des commissions dans lesquelles les travailleurs sociaux sont invités pour discuter des préconisations élaborées par d'autres professionnels. On parlait tout à l'heure de la formation des formateurs. Il serait intéressant de voir pourquoi les préconisations de ces travailleurs sociaux sont modifiées par d'autres travailleurs sociaux. Je serais enclin à travailler avec d'autres professionnels pour comprendre ces changements et cerner leur articulation. Il convient de saisir ce qui sous-tend tout cela. Je vous remercie.◄

Stéphane Rullac : ►**(10)** Une personne est venue vous rencontrer au SIAO. Elle fait ses études en DEIS[79]. Cette personne se questionnait sur l'orientation de la question choisie pour son mémoire et va certainement partir sur cette question, laquelle semble extrêmement bonne, il est vrai. Les commissions techniques sont nouvelles, elles sont au cœur du dispositif ! Elles enlèvent des choses très symboliques aux travailleurs sociaux dans les centres. Il est possible de revenir sur la préconisation. Cela est lourd, y compris méthodologiquement. Cela est en train de se constituer. Or, dans les centres de formation, il paraît impossible de maîtriser ce phénomène, le terrain étant lui-même en cours d'expérimentation. Comment peut-on être au plus près de ces réalités dans les centres de formation alors qu'il s'agit d'un processus en cours, d'une innovation en cours de constitution ? Une pédagogie particulière ne doit-elle pas être mise en œuvre s'agissant des sujets en cours de constitution ? On aborde les choses de façon très « stabilisée ». Il conviendrait peut-être de les aborder de manière différente.◄

Martine Noalhyt : ►**(16)** S'agissant de la question relative à nos capacités à faire de la recherche, à écrire, rendre compte, je reprendrai les propos concernant la précarité des travailleurs sociaux. Dans les centres de formation, nous n'avons absolument pas les mêmes conditions qu'en faculté. Cela doit être clair. Nos horaires sont plus lourds. Très peu de temps est alloué à la recherche. La mutualisation nous permettra-t-elle de nous organiser différemment ? Lorsque j'observe les hautes écoles en Suisse, Belgique ou Allemagne, je remarque que celles-ci n'ont pas donné beaucoup d'espace de recherche aux cadres pédagogiques.

Stéphane Rullac : Je ne suis pas tout à fait d'accord. En Suisse, lorsque l'on se situe sur un poste de « professeur », on doit choisir entre deux régimes : soit deux tiers de temps pédagogique et un tiers de recherche ; soit deux tiers de recherche et un tiers pédagogique. Il suffit d'observer les productions littéraires émanant des hautes écoles pour comprendre que la production scientifique y est bien plus ciblée qu'en France. Le constat, de ce point de vue, est clair : la haute école génère de fait – puisque la fonction recherche est intégrée – plus de recherches.

Martine Noalhyt : Je n'affirme pas que cela ne va pas en générer davantage. Je dis que cela ne sera, de toute évidence, pas comparable avec les facultés. Nous avons auditionné une enseignante d'une haute école suisse… Elle semblait dire qu'en termes de réelles recherches, le temps était moindre. Il s'agit toutefois uniquement de l'expérience d'une enseignante auditionnée dans le cadre de l'UNAFORIS. Il conviendrait de confronter et de réaliser davantage d'auditions. J'étais cependant surprise. Je pensais que ce statut dégageait davantage de temps. En faculté, la moitié du temps est dévolue à la recherche, ce qui paraît important !◄

Nabil Neffati : ►**(16)** Je souhaite aborder la question relative à la précarité des travailleurs sociaux sur le terrain. Depuis des années, j'ai constaté que la frontière entre certains travailleurs sociaux et le public est très fine. En centre de formation, je ne vous cache pas que je me montre très sensible à la précarité des étudiants. Certains jeunes rencontrent des difficultés financières, des problèmes d'hébergement. Or, le centre de formation ne possède pas les moyens de traiter ce problème. D'un point de vue éthique, il est compliqué d'aider un étudiant qui sera lui-même appelé à aider les autres. En revanche, nous tentons de donner les moyens nécessaires aux jeunes afin qu'ils s'organisent et règlent ce problème. Je ne vise personne au fond de la salle. Je précise tout de même que certains jeunes ont passé une convention avec le Secours populaire. Il convient d'aider les étudiants afin qu'ils dépassent cette précarité ! Certains jeunes ne mangent pas le midi, d'autres passent la nuit dans leur voiture. Ils viennent au centre de formation dans l'espoir de décrocher un diplôme et d'aider les autres ! Cela est une réalité ! Bravo !

Intervenant dans la salle : Je souhaite revenir au cœur du sujet. J'ai entendu parler de spécialisation dans la formation. On pose la polyvalence du diplôme. Je crois qu'il est impossible de penser à ce jour que le diplôme est polyvalent si l'on ne dédie pas une part importante de la formation aux politiques sociales de logement et d'hébergement. En écoutant les étudiants, on comprend pourtant que cette partie de la formation n'est que survolée. Les poids lourds de la formation restent finalement la protection de l'enfance et le handicap. Aujourd'hui, les politiques sociales d'hébergement et de logement constituent un poids

79 - Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale.

Troisième audition (22 Février 2013) :

lourd qu'il est impossible d'éviter. Monsieur, vous affirmez qu'il est impossible de tout traiter. Si l'on traite le handicap ou la protection de l'enfance, cela revient à rester au sein d'une spécialisation. Il existe d'autres domaines ! ◄

Nabil Neffati : Je précise que dans un mémoire de fin d'études, l'étudiant ne peut traiter tous les champs de l'éducation spécialisée.

Intervenante dans la salle : Par définition, dans « éducation spécialisée », il est bien question d'éducation spéciale. Il ne s'agit pas d'être bon en tout. Les éducateurs spécialisés ne peuvent pas tout savoir. Pour avoir passé mon diplôme il y a quelque temps déjà, je vous assure que le champ de l'hébergement était pris en compte. Des spécialisations étaient ensuite effectuées.

Intervenant dans la salle : ►**(9)** À l'époque de l'ancien diplôme d'éducateur spécialisé, il existait des unités de spécialisation. Les étudiants se répartissaient ces modules en fonction de leur stage long. On discernait clairement que le choix se portait de façon moindre sur les logiques d'insertion et d'exclusion. J'en ignore la cause. En tous les cas, cette réalité existait. Il y avait peut-être moins de possibilités d'effectuer des stages. L'appétit semblait moindre s'agissant de ces questions à travers les choix des stages. ◄

Intervenante dans la salle : ►**(17)** Au regard du problème des politiques sociales liées à l'hébergement et au logement, le plus gros obstacle amenant davantage les étudiants sur le terrain de la protection de l'enfance ou du handicap est le suivant : la protection de l'enfance est liée aux collectivités territoriales et aux Conseils généraux. De fait, les stages ne sont pas obligatoirement gratifiés. On trouve donc de nombreuses places. Dans le monde associatif, lequel porte toute la politique de logement et d'hébergement, les moyens sont moindres. Or, si les étudiants ne peuvent pas se rendre sur les lieux de stage, ils n'apprennent pas correctement. Il s'agit là d'une difficulté importante qui nous empêche de les sensibiliser à ce type de politique. ◄

Intervenante dans la salle : Certes, il existe le problème relatif à la gratification des stages. Toutefois, il reste les collectivités territoriales, et particulièrement s'agissant des étudiants en assistant de service social. Les éducateurs ont moins de possibilités. On parle alors davantage des CCAS[80]. On évoquait le partenariat et le travail en réseau. Il convient d'accompagner les étudiants afin qu'ils assistent aux réunions. Cela leur permettra de rencontrer des partenaires travaillant en associations. Ils aborderont alors la politique du logement, du « logement d'abord », avec les différents dispositifs. Dans ce cadre-là, nous avons une grande responsabilité en tant que travailleurs sociaux, formateurs. Il est nécessaire d'accompagner les étudiants à venir sur le terrain. Or, on en voit peu ! On effectue des commissions d'aide à l'évaluation au niveau du SIAO. On y rencontre peu d'étudiantes ! Il convient donc de repenser ses méthodes d'accompagnement. Cela ne coûte rien !

Julien Leloup : ►**(47)** Je mentionnais précisément cela, Madame. La porte d'entrée, à ce jour, pour de nombreux étudiants s'agissant des politiques de l'hébergement et du logement, reste la protection de l'enfance.

Lors du suivi des situations, lorsqu'une famille est expulsée et que les enfants sont placés, l'étudiant se documente pour approcher plus en détail. Il questionne alors les professionnels sur les politiques de l'hébergement et du logement. ◄

Synthèse de la troisième audition

Par Priscillia Mazieres

Durant cet après-midi passé ensemble, nous avons abordé différents points de vue relatifs aux questions soulevées par les politiques sectorielles d'hébergement et de logement.

Dans un premier temps, nous avons abordé une profession et une formation, en l'occurrence la formation des conseillères en économie sociale et familiale. Il a été mis en avant leur expertise dans la vie quotidienne des personnes et dans leur habitat, leur logement, via la réalisation de diagnostics quant aux questions de la rénovation de l'habitation, du maintien et de l'accès au logement. L'évolution du droit au logement et à l'hébergement a également été abordée. Elle s'est affinée au cours du temps jusqu'à la mise en place d'un droit opposable. Une tendance à la territorialisation de ces politiques du logement et de l'hébergement a été soulevée, via les différentes vagues (décentralisation) ayant abouti à la situation actuelle. Parallèlement, cela est indéniable, on remarque le nombre croissant d'outils de pilotage, de planification via les différents PDLPD, PDHI. Ces outils se révèlent difficiles à appréhender pour les étudiants. Il est important de comprendre le discours des responsables de structures de terrain, des chargés de mission, des directeurs d'établissements. Les outils précédemment cités restent complexes et ne permettent pas à un étudiant en stage de deuxième ou troisième année de se positionner comme un professionnel expérimenté.

Parallèlement à cela, on observe l'affirmation d'un contexte partenarial. Ce dernier pose le paradoxe d'un paysage institutionnel enrichi d'un côté, mais complexifié au même titre que les outils mis en avant. Le SIAO en est un parfait exemple ! L'appropriation de ces outils reste toutefois fondamentale dans l'exercice des différentes professions (assistant de service social, conseiller en économie sociale et familiale, éducateur spécialisé). La compréhension du travail en réseau et en partenariat semble également incontournable. Il est toutefois à noter que ces nou-

80 - Centres Communaux d'Action Sociale.

Troisième audition (22 Février 2013) :

veaux outils mettent également en avant une réelle compétence à développer, s'agissant des savoir-faire communicationnels, et ce, tant à l'écrit qu'à l'oral, à différents niveaux. Cela est important, mais reste très complexe pour les étudiants. La question de l'ISIC a été abordée. Via des approches partenariales et territoriales de problématiques sociales collectives, les étudiants sont amenés à être confrontés à des élus, à des représentants de l'État, et notamment à des préfets dans le cadre des commissions de prévention des expulsions. On remarque que des jeunes étudiants issus du BAC sont amenés à intégrer un groupe de travail préfectoral. Cela peut sembler compliqué. À différents niveaux, on note une communication en équipe auprès des partenaires, des élus locaux, représentants de l'État. Cela met également en avance des compétences devant être développées en matière de négociation et de médiation avec les partenaires, membres du réseau. Cela demande une énergie importante, qui peut prendre le dessus sur la relation d'aide, la relation individuelle auprès de l'usager. Cette énergie peut se disperser au détriment de la relation avec l'usager. Cela explique la nécessité de trouver un équilibre dans la pratique. Il convient d'impulser la recherche d'équilibre dès la formation.

Dans un deuxième temps est apparue l'importance de la proximité. Comment la maintenir ? Comment la garantir ? Il convient d'évoquer l'importance de l'articulation des compétences de l'État, du département et de la ville. Comment cette articulation s'optimise-t-elle ? Il existe des pratiques différentes d'une ville à l'autre. Comment la ville s'inclut-elle dans les modalités d'intervention des différentes structures, lesquelles ont des rapports différents et divergents avec leur municipalité ? Cela explique l'importance du regard que l'on peut porter sur l'Autre, l'autre en tant que partenaire. Il convient de l'inclure au maximum dans les groupes de pilotage, groupes de travail. L'information doit être présente, diffusée pour harmoniser au mieux les relations. Différents enjeux sont liés à cette relation. Le regard, les représentations sont essentiels. Il convient de prendre en compte la vision que le travailleur social porte sur le parcours résidentiel de l'usager, en risquant de s'approprier le code d'accès au logement à l'insu de l'usager, ce dernier intégrant parfois difficilement les différents dispositifs, complexes et diversifiés. Cela met en évidence la nécessité de laisser une place plus importante à l'autonomie de l'usager, à son initiative dans sa propre recherche de logement via la mobilisation de l'entraide, le développement d'ateliers de recherche de logement. Le retour à la proximité est nécessaire. Il est impulsé dans les centres de formation via les stages ISIC et la formation dans le cadre de l'intervention sociale d'intérêt collectif. Cela passe également par l'information de l'usager. Cette dernière idée concerne les différents dispositifs en perpétuelle évolution. Ces dispositifs sont parfois méconnus par les travailleurs sociaux. Je pense notamment à Solibail. Il existe l'éternelle demande de logement, le numéro d'immatriculation et l'attente du logement social. Ainsi que nous l'avons constaté, il convient de laisser la parole à l'usager. Ce dernier doit exprimer ses projets parallèles. Parfois, d'autres alternatives existent avant d'accéder de façon rapide à un logement social, lequel n'est parfois pas adapté à l'environnement désiré par l'usager ou sa famille. Nous avons rappelé la loi 2002-2 via la mise en place des CVS, lesquels permettent aux personnes – travailleurs sociaux et usagers – de mieux comprendre, de mieux appréhender le contexte dans lequel ils se trouvent. Ce dispositif permet par ailleurs de mieux se comprendre. Il est essentiel de prendre en compte ces deux niveaux de compréhension. Enfin, s'agissant de la compétence des travailleurs sociaux, il convient de prendre en compte le choix de la personne et le fait collectif. Il s'agit là d'une forme d'alternance entre le souci de la gestion, de l'équité de traitement et le particularisme de l'individu.

Dans un troisième temps, nous avons abordé des éléments ayant mis en avant le fait que la formation des étudiants en politiques sociales met davantage l'accent sur l'approche méthodologique. Cela consiste à s'impliquer dans les dynamiques partenariales institutionnelles et interinstitutionnelles. La préparation aux épreuves des différents DE prendrait le dessus sur l'enseignement global et complet de chaque politique social dans son intégralité, avec des contingences, des impératifs de formation et d'articulation entre cette formation pratique avec un accent mis en avant s'agissant de la formation des étudiants en stage. Le centre de formation ne peut pas forcément tout couvrir. Il s'agit bel et bien d'une formation en alternance, avec un versant théorique et un aspect pratique.

Il a également été noté une approche transversale de la formation réunissant parfois 180 étudiants au sein d'un amphithéâtre. Ces conditions d'apprentissage ne permettraient pas forcément de réunir les modalités optimales favorisant la discussion et le débat sur les différents politiques et enjeux. S'agissant de l'évolution des politiques sociales au même titre que les autres politiques sociales, les politiques sectorielles et catégorielles se contractualisent, s'individualisent et s'inscrivent dans une dynamique de participation des usagers avec un fonctionnement sous forme de guichet unique, de lieu ressource. La démarche de politiques locales est très complexe pour l'étudiant. Il semble important de mettre ce point en avant. Les entités institutionnelles doivent logiquement simplifier les relations de l'usager avec l'institution. Pour l'étudiant, cette notion n'est pas facilement appréhendable.

Enfin, a été mis en avant la place de la formation continue, laquelle pourrait compéter et permettrait aux professionnels d'actualiser leur connaissance des dispositifs, et permettrait aux jeunes professionnels comme aux plus expérimentés de s'approprier les différents outils émergents. Dans le cadre des politiques du logement et de l'hébergement,

Troisième audition (22 Février 2013) :

nous avons pu interroger le SIAO. Il apparaît fondamental, pertinent, efficient. Il induit des modalités de travail en équipe méconnues et pouvant générer des angoisses et des incompréhensions entre les équipes du SIAO et les professionnels de terrain. L'ensemble des personnes a mis en avant le fait que la circulation de l'information permet d'échanger, de se rassurer et de présenter – s'agissant du SIAO – ses finalités, objectifs. Il convient de faire connaître les solutions adaptées proposées à des personnes qui ne bénéficiaient pas de ces solutions. Les employeurs, et particulièrement au sein de l'hébergement et du logement, souhaitent favoriser l'esprit d'initiative des futurs professionnels. Au regard de la complexité de la transformation du champ institutionnel et des dynamiques partenariales, la capacité d'adaptation des futurs professionnels est fondamentale. Il subsiste des difficultés budgétaires. Nous vivons dans un système de rationalisation et de recherche efficiente permanente. Un esprit d'initiative permettrait de trouver des solutions alternatives proposées aux responsables de structure, qui eux-mêmes, feraient remonter les idées aux instances supérieures.

Quatrième audition (11 Avril 2013) :

Les points de vue des usagers

II

La personne ressource de cette audition est Erwan le Méner[81] et le rapporteur est Tim Greacen[82]

Du fait de la spécifié du témoignage d'usagers des dispositifs relevant de l'hébergement et du logement social, cette audition a été menée dans le cadre d'une table ronde. Ainsi, les modalités d'organisation de cette séance sont différentes des autres. Il s'est agi de privilégier l'interaction dans une approche davantage participative que l'intervention magistrale. Chaque usager raconte son expérience, livre son analyse et contribue à identifier des thèmes communs et particuliers.

Table ronde

Aïssatou : Je m'appelle Aïssatou et je vis à l'hôtel à Val de Fontenay. ►**(4)** Je suis en France depuis deux ans. Quand je suis arrivée, j'ai demandé l'asile. Depuis quelques mois, je suis déboutée. Quand je suis arrivée, je ne savais pas où loger, je ne savais pas quoi faire et je ne savais pas à qui m'adresser. J'ai rencontré une dame qui m'a hébergée en attendant que je rencontre une association ou quelque chose comme ça pour pouvoir me guider. Après, elle m'a guidée jusqu'à France Terre d'Asile, où l'on a m'a dirigée pour faire les démarches administratives. Je leur ai demandé s'ils pouvaient m'aider pour avoir un logement, parce que je ne pouvais pas toujours squatter chez la dame qui m'avait gentiment reçue.◄

Tim Greacen : Pourquoi es-tu venue ?

Aïssatou : Parce que j'ai fui mon pays, pour des raisons que je n'aimerais pas trop dire ici, parce que c'est trop difficile pour moi.

Tim Greacen : Le projet, c'était la sécurité ?

Aïssatou : Oui, c'était la sécurité d'abord, pouvoir me reconstruire et retourner au pays, parce que j'aime ce pays, mais ce que j'ai vécu m'a traumatisée. Il faut d'abord que je puisse me reconstruire, intérieurement et physiquement, pour pouvoir y retourner.

Mourad : ►**(1)** Je m'appelle Mourad, j'habite chez le SAMU Social depuis quatre ans et demi. Je suis arrivé en 2007. Au début, j'étais hébergé par un cousin. ◄►**(3)** Après trois mois, j'ai travaillé un peu, parce qu'on était venus ensemble avec ma femme. On était malades. Par la suite, j'ai loué un petit studio pendant une année et demie. Le travail manquant, je ne pouvais plus continuer. J'ai appelé le SAMU Social et cela fait quatre ans et demi que je suis avec le SAMU, moi, ma femme et mon fils.◄

Tim Greacen : Quel était le projet pour venir en France ?

Mourad : ►**(4)** J'ai travaillé pendant dix-neuf dans mon pays d'origine à la fonction publique comme responsable d'un établissement scolaire, d'un lycée, à la gestion de ses finances et à son administration. Ma femme travaillait à la Sécurité sociale. Nous sommes mariés depuis dix-sept ans. Nous sommes venus en France, nous avons tenté notre chance.◄

Alain : ►**(3)** Je suis un ancien pupille de l'ASE[83] de la Nièvre. À la majorité, j'ai décidé de vivre la rue. Je ne me prétends pas SDF[84], mais sans résidence stable, ce qui est tout à fait différent, puisque je ne subissais pas la situation : je la vivais. Au bout de trente années d'expérience de rue, ma santé est devenue moins bonne, donc j'ai décidé de me sédentariser sur Paris. J'ai été résident d'un CHRS pendant trois ans et demi, centre géré par la fondation de l'Armée du salut. Suite à cet hébergement, j'ai fait le choix d'intégrer une autre forme de logement, qui est la pension de famille, maison relais, qui est d'ailleurs en partenariat avec l'hôpital Maison Blanche. ◄►**(2)** Pourquoi la maison relais plutôt qu'un logement pleinement autonome ? Simplement parce que mon lien social, pendant trente ans, a été avec des personnes qui se trouvaient dans la même situation que moi.◄ Me retrouver du jour au lendemain coupé de ce lien social là en étant dans un logement autonome aurait été peut-être catastrophique. Aujourd'hui, dans les cités HLM ou d'autres complexes, le lien social est un peu cassé. La précarité économique fait que les uns et les autres ont tous tendance à se replier sur eux-mêmes. Bien souvent, en HLM, on ne connaît pas son voisin de palier. À titre personnel, plutôt que de vivre dans l'isolement, j'ai fait le choix d'intégrer une maison relais pour continuer à avoir un minimum de lien social. Éventuellement, dans quelques années, j'intégrerai un logement HLM ou autre. Ce qui est important dans la démarche d'aujourd'hui, ce n'est pas tant de témoigner par rapport à une situation vécue personnellement que de voir comment et pourquoi les usagers sont associés à l'élaboration de politiques publiques, et de comprendre la plus-value que peut avoir cette participation dans un parcours d'insertion.

Thimoté Dongotou : ►**(3)** Je m'appelle Thimoté, je suis accueilli chez Emmaüs dans le 17e depuis près de huit ans. Je suis dans le centre d'hébergement. Je suis venu en France une seconde fois en 1994 pour étudier. J'avais une bourse de mon pays, le Congo, jusqu'en DEA3, puis j'ai perdu ma bourse. Du coup, je suis tombé dans la précarité. J'ai trouvé Emmaüs et ils m'ont accueilli. J'ai continué mon doctorat dans la pré-

81 - Sociologue à l'Observatoire du SAMU Social, où il participe à un projet de recherche sur les enfants et les familles privés de logement.

82 - Représentant des usagers à l'Hôpital européen Georges Pompidou et directeur du laboratoire de recherche de l'Etablissement public de santé Maison Blanche.

83 - Aide Sociale à l'Enfance.

84 - Sans Domicile Fixe.

85 - Diplôme d'Etudes Approfondies, actuellement dénommé Master 2 Recherche.

Quatrième audition (11 Avril 2013) :

carité, jusqu'à l'obtenir en 2009 avec mention très honorable. J'ai eu des problèmes avec mes papiers jusqu'à ce jour. Là, je m'implique bénévolement au sein de l'association Emmaüs, dans le conseil de vie sociale, et suis en même temps rédacteur en chef du journal Et ma parole ! Ce n'était pas facile de combiner mes études et la vie sociale, mais je trouve que cette implication a une valeur ajoutée, parce que j'ai rencontré des gens et me suis intégré dans la société française. Je trouve ma satisfaction en vivant des rencontres, telles qu'aujourd'hui.

David : Je m'appelle David Wirtz, je suis actuellement usager dans l'établissement Amiral Georgette Gogibus, qui est un bateau qui se trouve à Neuilly-sur-Seine, dans une cabine individuelle. C'est un établissement qui accueille des couples et des célibataires. Comment j'en suis arrivé là ? Pour faire court, je me suis retrouvé dans la merde assez vite, parce qu'abandonné à la naissance, parce que mon père adoptif est décédé quand j'avais quatorze ans, parce que ma mère adoptive a refait sa vie ailleurs. Je me suis retrouvé à la rue à partir de seize ans. Des amis m'ont hébergé quelque temps, mais vous comprenez que lorsque vous êtes hébergé, on vous héberge pour un certain temps, mais pas trop longtemps quand même. Même si c'étaient mes amis, j'avais l'impression de leur bouffer leur vie, parce qu'eux-mêmes avaient des projets, à savoir fonder une famille, trouver du travail, etc. Je me suis vite fait une idée de la rue. Je suis allé dans plusieurs pays d'Europe pour voir ce qui se passait ailleurs pour les gens dans ma situation. J'ai fini par revenir en France, après un petit détour par la Corse, qui ne m'a pas déplu. Et voilà, aujourd'hui je suis là pour témoigner de la difficulté de la vie à la rue. À Neuilly, j'ai l'occasion de côtoyer régulièrement, pour ne pas dire tous les jours, les gens du quartier, les commerçants… Je me sens citoyen de cette ville. Aujourd'hui, mes attentes sont de conduire à terme mes projets, qui ne sont pas forcément des projets professionnels. Actuellement, j'ai trois projets : photo, court-métrage, et vacances pour les résidents de l'établissement où je réside. J'ai deux enfants, je suis marié, j'ai divorcé deux fois, mais ça on s'en fout, à part que ça fait des sous en moins quand on est au RSA et qu'il faut payer la pension alimentaire. Parfois, j'ai mal, mais c'est comme ça. ◄

Tim Greacen : ► **(18)** Merci beaucoup tout le monde. Les parcours sont extrêmement différents, les vécus avec la précarité sont différents. La France propose des services, des travailleurs sociaux, toutes sortes d'institutions. Aïssatou, comment s'est passé le contact avec les professionnels ?

Aïssatou : Je ne sais pas si j'ai rencontré des travailleurs sociaux. Je ne sais pas si les personnes que j'ai rencontrées à France Terre d'Asile sont vraiment des travailleurs sociaux ; je ne leur ai pas posé la question. Quand je suis arrivée, elles m'ont simplement expliqué comment faire la démarche, comment écrire mon histoire, comment réunir les documents et les déposer à l'OFPRA[86]. Quand je suis allée à l'OFPRA, j'ai rencontré un juriste pour écrire un recours. Malgré les problèmes que j'ai eus, je ne crois pas avoir rencontré beaucoup de travailleurs sociaux, et malgré le fait que j'ai expliqué mes problèmes et que je voulais être logée. J'ai passé seize mois chez la dame qui m'hébergeait en attendant d'avoir une place à l'hôtel ou au CADA[87]. J'ai eu une chambre à l'hôtel, que je partageais avec deux autres jeunes femmes. Je ne dirai pas que j'ai rencontré beaucoup de travailleurs sociaux pour le moment. ◄

Tim Greacen : Sans savoir si ce sont des travailleurs sociaux, des choses se sont-elles mal passées avec ces professionnels ? Qu'est-ce qui pourrait être mieux fait ?

Aïssatou : ► **(19)** Je ne sais pas… Déjà, quand on arrive, les gens ne sont pas gentils de prime abord. Quand on dit « Bonjour », on reçoit un regard comme si on était venu pour faire la manche. Ça te déstabilise avant que tu puisses parler. Et après, quand tu commences à parler, par exemple quand j'ai voulu m'inscrire à la fac pour oublier mes petits problèmes et me consacrer à autre chose, on m'a bien fait comprendre que non, je n'avais pas le droit, que j'étais demandeur d'asile, qu'il ne fallait pas essayer, sans me parler gentiment, sans me donner le courage d'avancer ; c'était « Non, ne fais pas ça ». ◄

Tim Greacen : Est-ce que c'est toujours pareil ?

Aïssatou : D'autres sont gentils.

Tim Greacen : Quelle est la caractéristique de quelqu'un qui est gentil ?

Aïssatou : ► **(18)** C'est quelqu'un qui dit « Bonjour » quand on le salue, qui dialogue, qui pose des questions sur ta situation et demande si elle s'améliore, qui demande s'il peut faire quelque chose pour toi, ne serait-ce que des photocopies. Quelqu'un de mauvais refusera par exemple que tu utilises les toilettes des locaux. Les gens bien te donnent de bons conseils, te guident, te disent que tu as besoin de telle chose, que tu dois aller à tel lieu, que tu pourrais obtenir ceci ou cela en pratiquant d'une certaine manière. Si tu es malade, tu peux aller à l'hôpital même si tu n'as pas de papiers, en attendant que tu aies la CMU[88]. Si tu as besoin de manger, tu peux aller aux Restos du Cœur. Certaines personnes vont te conseiller cela, tandis que d'autres vont te dire : « Débrouille-toi, demande à tes compatriotes. » ◄ ► **(2)** Pourtant, les travailleurs sociaux sont là pour guider les usagers, je crois. ◄

Tim Greacen : Mourad, quel a été le contact avec le système social ?

Mourad : ► **(18)** C'est le SAMU Social qui m'a orienté vers l'APTM[89]. Le problème est que parfois le travailleur social ne comprend pas ta fragilité psychologique ou morale et qu'il peut te blesser avec une chose qui lui paraît peut-être anodine. Par exemple, nous avons eu un problème avec la CAF[90] : on nous a demandé au bout d'un an de rem-

86 - Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides.
87 - Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile
88 - Couverture Maladie Universelle.
89 - Association pour l'accompagnement social et administratif des immigrants
90 - Caisse d'Allocations Familiales.

Quatrième audition (11 Avril 2013) :

bourser l'allocation familiale attribuée à ma femme. J'ai demandé un rendez-vous à mon assistante sociale à l'APTM et lui ai dit que ce qu'on m'avait fait au niveau de la CAF n'était pas correct. Je voulais qu'elle regarde le fond du problème. Je lui ai donné notre numéro de carte d'allocataire. Elle m'a répondu : « Je ne peux pas me substituer à vous dans vos petites affaires administratives. » Nous lui avons claqué la porte. Depuis ce jour en septembre 2012, elle ne m'a pas rappelé et je n'ai pas été chez elle. Et pourtant nous avons formulé un écrit auprès de la CAF de Paris, et on nous a donné raison. ◄

Tim Greacen : Quel est votre projet actuel ?

Mourad : ► **(2)** C'est la régularisation administrative. Elle est sur la bonne voie : nous avons des rendez-vous à la préfecture. C'est aussi élever mon fils dans de très bonnes conditions. ◄ Comme j'avais le diplôme de technicien supérieur en comptabilité, je vais essayer de faire une formation ici en France pour me mettre en adéquation par rapport à ce diplôme obtenu en Algérie, où j'avais été formé par des enseignants français. Ma femme, qui était responsable de la Sécurité sociale en Algérie, va refaire une formation pour travailler à la Sécurité sociale ou ailleurs.

Tim Greacen : Alain, quel a été le contact avec le système ?

Alain : ► **(4)** Jusqu'à l'âge de dix-huit ans, j'ai bénéficié d'un tutorat par l'ASE. À dix-huit ans, j'ai dit : « Maintenant que je suis majeur, les empêcheurs de tourner en rond, c'est fini. » Le mode de fonctionnement de l'époque ne me correspondant pas, j'ai pris mon sac à dos et suis parti sur la route. Culturellement, j'ai fait le choix d'être sans résidence stable. Contrairement à ce qu'on croit, la rue ce n'est pas le clochard sur son banc avec son litre de rouge. Il y a une culture de la rue. ◄ Si j'ai tiré un trait sur ce mode de vie, c'est pour des raisons de santé physique. Quand on prend de l'âge, on ne peut plus dormir sur des cartons par terre. ► **(55)** Le regard que je porte aujourd'hui sur l'accompagnement social est tout autre que celui que j'avais à la majorité. Après trente années de périple, j'ai eu l'occasion de rencontrer des travailleurs sociaux de tout bord, qu'ils soient institutionnels ou associatifs. J'ai toujours fait un distinguo entre les méthodes d'accompagnement par des travailleurs sociaux intervenant dans le secteur associatif et des analyses par des collectivités comme le Conseil général, dans le sens où tout ce qui est institutionnalisé est toujours très cadré et où on oublie un peu l'histoire de la personne. C'est un peu dommage. L'institutionnel est là pour vous faire entrer dans le moule, dans les normes sociétales, alors que le travailleur social qui intervient dans le cadre associatif a un côté beaucoup plus humain et accompagne les gens avec une plus grande compréhension de leurs problèmes personnels. Le travailleur social du monde associatif est plus là humainement que techniquement. ◄ Il faut se demander comment les étudiants destinés à devenir des travailleurs sociaux se positionnent dans l'accompagnement des grands exclus. Il y a deux ans, un module de formation avait été créé à destination des jeunes en service civique intervenant dans le cadre de maraudes. J'avais eu l'occasion d'intervenir dans le cadre de ce module sur le thème de la connaissance du public, et là j'ai rencontré des jeunes et j'ai vu l'évolution du travail social en trente ans. Ce n'est plus uniquement une logique de solidarité, mais une approche pleinement humaniste. ► **(2)** Autrefois, l'accompagnement social s'apparentait à du misérabilisme et cherchait à tout prix à ce que la personne sorte de l'exclusion. Aujourd'hui, fort heureusement, ce n'est plus ça. Nelson Mandela a dit : « Tout ce qui est fait pour moi sans moi est fait contre moi. » Aujourd'hui, l'accompagnement social est la co-construction d'un parcours. Cela veut dire aussi que l'usager peut apporter quelque chose au travailleur social. Ce sont deux personnes avec des parcours différents, qui ensemble vont réfléchir à la façon de créer du lien entre elles et en vue de l'insertion. ◄

Tim Greacen : Thimoté, quel a été le contact avec le système ?

Thimoté Dongotou : ► **(5)** Personnellement, je n'ai pas eu de gros problèmes avec les travailleurs sociaux. Bien avant que j'intègre Emmaüs, je faisais le 115. Quand j'ai été accueilli par Emmaüs, j'ai rencontré des gens qui étaient très ouverts vis-à-vis de moi. Je n'avais rien à cacher, je disais ce que je vivais au jour le jour, et les gens m'encourageaient. J'ai été bien logé aussi. Tout cela m'a permis d'aller jusqu'au bout de mes ambitions, de finir ma thèse. Personnellement, j'étais découragé, et ils m'ont beaucoup encouragé. Le travail n'est pas facile pour certains travailleurs sociaux. Là où je suis, il y a plus de 250 personnes, et il n'est pas facile d'accompagner des gens qui vont en situation de précarité. Pour ma part, je n'ai pas eu de gros problèmes dans l'accompagnement. En tout cas, je peux dire que le travail est positif. ◄► **(42)** À partir de 2010, je me suis impliqué réellement dans cette association, en apportant des solutions aussi, en général de bouche à oreille, en m'appuyant sur mon expérience, en disant aux autres de ne pas se décourager. ◄► **(18)** J'étais en train de faire le travail des travailleurs sociaux et, parfois, je leur donnais même des conseils, alors que c'était moi qui avais besoin d'eux. Mais j'ai entendu des témoignages sur d'autres centres où les travailleurs sociaux ne méritent pas vraiment ce nom. ◄► **(48)** Je crois que leur formation doit être accentuée sur l'accompagnement des usagers. ◄► **(19)** Pour ce qui est de mes projets personnels, je rencontre un blocage à la préfecture de Paris. Mon dossier a été rejeté pour certains motifs comme le fait que je suis célibataire et que j'ai fini mes études. J'ai fait un recours et j'attends. Personnellement, ça me décourage un peu. Mais je tiens le coup. ◄

Tim Greacen : Quel serait l'exemple d'une relation avec un travailleur social qui se serait mal passée ou à l'inverse bien passée ?

Quatrième audition (11 Avril 2013) :

Thimoté Dongotou : Quand je demande une attestation à fournir dans mon dossier, ça se passe bien avec les travailleurs sociaux. Des cas où ça se serait mal passé, je ne vois pas. Chaque fois que je sens que les choses vont mal tourner, c'est moi qui évite que ça se passe mal. Ma stratégie est de faire en sorte que les choses se passent bien.

Tim Greacen : Illustrez cela avec un exemple.

Thimoté Dongotou : Récemment, quand j'ai déposé mon dossier à la préfecture, j'avais demandé un papier à un travailleur social, qui m'a renvoyé plutôt vers d'autres personnes avec qui j'anime un blog. C'était un peu méchant, mais j'ai essayé de lui répondre poliment : « Merci Madame, je verrai. » L'accompagnement est important ; il faut être à l'écoute des gens, car les gens qui sont dans la précarité sont des gens qui souffrent.

David : ►**(18)** Moi, je n'ai pas eu beaucoup de relations avec les travailleurs sociaux. Quand je me suis retrouvé dans la rue à seize ans, j'ai tout de suite essayé de trouver une association de quartier, sur Metz. On m'a présenté à une assistante sociale, qui m'a expliqué comment me passer de ce dont j'avais besoin. Depuis ce jour-là, j'ai dit : « L'assistante sociale, merci, ce n'est pas pour moi. » Elle m'a expliqué que je n'avais pas vingt-cinq ans, donc je n'avais pas droit au RMI ; que sans attestation de mes parents, je ne pouvais pas quitter le pays, etc. Quand je lui ai demandé un endroit où dormir, elle m'a dit qu'un foyer sur Metz pourrait m'accueillir, mais sans doute pas adapté pour moi – « Retournez à la rue ». À cette époque-là, les travailleurs sociaux, ce n'était pas pour moi.◄►**(1)** En fait, c'est en rencontrant les gens à la rue que j'ai appris les petites ficelles de la rue, qui est un peu une société parallèle à la société dite normale. Il y a des codes, un langage, de la solidarité. Comme disait Alain tout à l'heure, tous les gens à la rue ne sont pas sur un banc avec une bouteille de vin à attendre que le temps passe. Ça a été très violent pour moi, parce que j'étais jeune quand même et que je n'avais pas encore fait le deuil de mon père adoptif. Ça a été très compliqué.◄►**(3)** Puis j'ai vieilli. J'ai bientôt quarante-trois balais. C'est le 115 qui m'a trouvé la place sur le bateau à Neuilly. Ça faisait deux ans que je faisais le 115 tous les matins pour avoir une place le soir, surtout en hiver. Un jour, un monsieur au bout du fil m'a proposé de rentrer en centre de stabilisation. Je lui ai dit que je n'attendais que ça. C'est ainsi que j'ai été orienté vers le bateau de l'Armée du salut.◄►**(5)** Maintenant, j'ai une référente sociale, avec qui je discute des démarches administratives à faire, monte des projets de photo, de cinéma, d'écriture…◄ J'ai écrit un livre qui raconte mon parcours un peu chaotique et qui s'intitule « C'est pas comme si c'était grave » aux éditions Les Points sur les i ou en ligne sur le site de la Fnac. Le livre évoque aussi les difficultés à tisser des liens avec des assistantes sociales. Quand je suis arrivé à Paris, on m'a orienté vers la PSA Bastille, où l'on m'a donné 40 € sous forme de chèque-restaurant, des tickets de métro et des tickets de bain-douche, et voilà, et il fallait revenir tous les mois.

Tim Greacen : Qu'est-ce que tu aurais voulu qu'ils te donnent ?

David : Je n'ai jamais demandé qu'on me donne quelque chose. J'ai travaillé dans diverses entreprises, j'ai fait des recherches pour le CNRS[91], j'ai été agent technique à la Société Générale de Paris, etc. Je n'ai pas toujours été dans la misère, je n'ai pas toujours été au RSA. Mais le fait est qu'aujourd'hui je suis au RSA. Quand on sait que le seuil de pauvreté est à 850 € mensuels et que je touche 480 € par mois, on se fout gentiment de la gueule du monde, on ne donne même pas de quoi vivre aux gens. Je ne veux pas faire la manche, mais ça m'arrive de la faire, parce qu'une fois que j'ai payé mes deux pensions alimentaires, ma participation sur le bateau, les produits nécessaires, il ne me reste pas grand-chose, d'autant que, malheureusement pour moi, je fume du tabac. ►**(1)** Au bout d'un moment, on se demande que faire. Chercher du travail ? Militer et défendre ses idées ? J'ai choisi la deuxième option. Tant qu'on me donnera la parole, je la prendrai. ◄

Tim Greacen : Imaginons que je suis le ministre. Quelles recommandations me donneriez-vous ? Que faudrait-il faire pour des gens en situation de précarité en France ? Quel serait le travailleur social idéal ?

Aïssatou : ►**(18)** Je dirais que les travailleurs sociaux devraient être à l'écoute des usagers qui ont besoin d'un logement. Même s'il y a beaucoup de demandeurs, il faut prendre le temps de lire les dossiers et venir en aide aux gens qui en ont le plus besoin. Certains ont plus besoin d'un logement que d'autres qui en ont déjà un et qui voudraient un logement un peu plus grand. Il faut donc catégoriser les demandes, établir des priorités, et ne pas donner un logement seulement à ceux qui peuvent le payer. Si nous ne pouvons pas le payer, c'est parce qu'on ne nous donne pas la chance de travailler. Par exemple, quand on te donne l'asile, on te laisse vivre à l'hôtel ou au CADA pendant six mois pour que tu cherches un logement et que tu aies une assistante sociale pour te guider. Mais quand tu es débouté, on te dit que tu as juste un mois pour quitter l'hôtel, et « Débrouille-toi comme tu peux, mais il faut que tu libères la place ». Pourtant, ce sont ceux qui ont été déboutés qui ont le plus besoin de se loger, parce qu'ils n'ont plus de papiers et qu'ils sont souvent isolés, sans travail, sans rien. Quand tu es débouté, on ne t'écoute plus, tu n'as plus le droit à la parole ; « On ne peut rien faire pour vous », et tu es là sans rien. (Silence) Je ne sais pas. (Silence) Quand j'ai été déboutée et qu'on m'a dit qu'il fallait que je libère la chambre dans un mois, il a fallu qu'un ami contacte un de ses amis qui travaille à France Terre d'Asile pour que je puisse rester au moins jusqu'à ce que je finisse l'année. J'ai reçu l'aide d'autres personnes qui ne sont pas travailleurs sociaux, mais qui m'aident par leurs conseils, par leur présence.

91 - Centre National de Recherches Scientifiques.

Quatrième audition (11 Avril 2013) :

Les deux dernières semaines, je n'ai fait que marcher pour aller voir des associations et des travailleurs sociaux qui me disent tous qu'ils sont désolés et ne peuvent rien faire pour moi. Je ne sais pas quel est le travail du travailleur social s'il ne peut pas aider les gens qui sont dans le besoin. ◄

Mourad : ►**(20)** Qu'est-ce que j'attends d'un travailleur social ? Qu'est-ce qu'il faut changer à mes yeux en ce moment ? Le SAMU Social paie un fardeau lourd, une somme colossale pour l'hébergement des familles. Peut-être y a-t-il un moyen de payer moins cher ? Le problème est que les familles sont en quelque sorte des nomades, à telle place un jour, sans savoir où elles seront le jour suivant. Le problème est l'absence de stabilité. L'instabilité perturbe la scolarité des enfants, de milliers d'enfants. Je propose qu'une famille puisse rester au moins une année scolaire dans une ville ou un quartier. ◄

Alain : ►**(20)** Dans le cadre du militantisme, j'ai eu l'occasion de rencontrer plusieurs fois Benoist Apparu et de l'asticoter un peu. Aujourd'hui, je dirais à Mme Duflot qu'avant de mettre en place une quelconque politique, il faudrait qu'elle essaie de consulter un peu les bénéficiaires et de les associer à l'élaboration de différents outils. Quand je vois des outils d'insertion au logement, qui ont été pensés pour aider les personnes, comme le Fonds de solidarité pour le logement (FSL), je me dis que c'est très bien ; seulement, cela a été conçu d'une telle manière que beaucoup de personnes passent au travers et que les gens ne sont pas vraiment responsabilisés puisqu'ils n'ont pas été associés à l'élaboration de l'outil, qu'ils voient comme un outil d'aide à l'insertion individuelle, mais pas comme un outil d'aide à l'insertion citoyenne. Quand j'ai quitté la structure qui m'hébergeait, j'ai pu bénéficier de 3 000 € via le dispositif de FSL, ce qui n'est pas négligeable, et c'est un don ; mais si vous allez dans une autre région, ce n'est pas un don, c'est un prêt ou un autre mode. En tant que citoyen, je me demande où est l'équité dans tout cela. Il va peut-être falloir repenser le fonctionnement de ce type d'outil. J'invite Cécile Duflot à associer l'ADF[92], les têtes de réseau et les autres associations à se réunir et réfléchir non pas pour uniformiser, mais harmoniser le fonctionnement. L'instruction d'un dossier FSL se fait via un service social agréé, qui n'est pas détenteur des fonds, ce qui entraîne des longueurs et des complications sur trois ou quatre mois. Non seulement cela perturbe l'insertion de la personne, mais en plus j'y vois un déni institutionnel des compétences professionnelles du travailleur social qui instruit la demande. Pourquoi donner l'agrément et pas le financement afférent ? ◄

Thimoté Dongotou : Par rapport à cette question, je crois que les travailleurs sociaux doivent aussi faire un effort pour bien maîtriser les problèmes des personnes accueillies. Cela nécessite aussi un effort de la direction des associations, parce que les personnes accueillies ont souvent constaté un écart de langage entre les salariés et la direction. Dans les centres, les personnes accueillies sont représentées par des délégués, dont la voix n'est pas toujours entendue : ce qu'ils expriment est peu appliqué. Récemment, j'ai eu l'occasion de rencontrer la ministre lors de l'inauguration de l'espace solidarité d'Emmaüs. Nous avons voulu interviewer la ministre dans le cadre du blog, mais elle a dit qu'il fallait prendre un rendez-vous, ce que nous avons fait, et nous attendons toujours. Il faut aussi reconnaître ce qui est positif : pour la première fois, les personnes accueillies s'expriment librement dans l'élaboration des politiques liées au logement et à l'hébergement. On n'a pas honte de s'exprimer devant un responsable, chose qui n'était pas facile il y a quelques années. ►**(2)** Dans le plan quinquennal du gouvernement, parmi les cinq principes qui étaient inscrits, l'un a beaucoup attiré l'attention des personnes accueillies : c'est la non-stigmatisation des sans-abri. C'est très positif, parce qu'avant une personne sans abri était considérée comme une personne inutile dans la société. C'est une avancée, mais il faut peut-être aller plus loin. Il faut que les travailleurs sociaux jouent réellement leur rôle dans l'accompagnement. Dans la plupart des centres, je remarque des conflits entre les salariés et les personnes accueillies. Mais je sens que les choses avancent. Pour preuve, nous pouvons venir ici nous exprimer. Il faut quand même remercier la DRIHL qui nous reçoit. J'aimerais que notre parole soit bien entendue et réellement prise en compte dans les décisions. Mon souhait est aussi que les travailleurs sociaux soient bien formés à nos problèmes. Par exemple, chez Emmaüs, il existe une formation très instructive, qui permet vraiment d'appréhender les problèmes liés au logement de façon concrète. À partir de là, on peut poser des questions au ministre, notamment sur la trêve hivernale. ◄

David : ►**(29)** Je suis assez d'accord avec tout ce qui a été dit, mais j'ai quand même un petit mot à ajouter. Pour moi, un bon travailleur social est un travailleur à qui on donne les moyens de répondre aux besoins des personnes qui ont des difficultés. Une assistante sociale est une personne assise à un bureau, qui reçoit des numéros de dossier, qui est complètement démunie, qui ne sait pas trop comment faire pour trouver un logement, pour la dépanner financièrement, parce qu'elle n'a pas les moyens ; elle est là pour expliquer aux gens qui passent qu'on ne peut pas les aider, ou alors leur expliquer les démarches à suivre s'ils ont droit à quelque chose. Et il faut vraiment être costaud pour ne pas lâcher prise. Au lieu d'aller faire la guerre aux quatre coins du monde, qui coûte des millions par jour, pourquoi ne financerait-on pas un peu des endroits contre la précarité et pour la culture ? Malheureusement, une ville comme Neuilly préfère payer une amende tous les ans et ne pas respecter le pourcentage légal de logements sociaux. À un moment, il faut essayer de remettre l'église au milieu du village. Ma référente sociale m'a dit clairement, dès le début, qu'elle pouvait faire des choses

92 - Association des Départements de France.

Quatrième audition (11 Avril 2013) :

pour moi, mais qu'il y avait certaines choses qu'elle ne pouvait pas faire. Elle m'a dit que si je voulais faire des choses, il fallait déjà que j'aie envie de les faire ; dans ce cas, elle peut m'accompagner et m'emmener sur des pistes auxquelles je n'aurais peut-être pas pensé. ◄

Tim Greacen : Nous avons fait trois tours de table : un premier témoignage, puis un deuxième tour sur les contacts avec les services sociaux, et un troisième tour de requêtes et recommandations à un ministre qui pourrait être là. Est-ce que quelqu'un veut dire autre chose avant de faire une pause ?

David : ► **(2)** Je tiens à dire que j'ai remarqué qu'il y avait dans la rue beaucoup plus de solidarité que dans la société ambiante. Je trouve ça dommage. Je trouve même hallucinant que des gens se retrouvent à dormir dehors, sous la pluie, avec des couvertures trempées. J'en ai croisé ce matin encore. J'ai vu que l'un des potes d'un sans-abri lui avait apporté un café bien chaud et un sandwich. Il serait bien que la solidarité soit vraiment nationale.

Alain : Je profite de l'occasion d'avoir Nabil Neffati en face de moi, qui est responsable d'un organisme de formation des travailleurs sociaux, pour dire qu'il serait peut-être intéressant que le CSTS[93] s'ouvre un peu à l'internationalisation des formations. Je prendrai l'exemple de la Belgique. Je suis militant au sein d'une fédération qui s'appelle EAPN[94] et qui est un peu le pendant de la FNARS, mais à l'échelon de vingt-deux États membres de l'Union européenne. En Belgique, a été mis en place ce qu'ils appellent « les experts du vécu », c'est-à-dire des personnes issues de la rue qui, après avoir résolu leurs problématiques individuelles, ont intégré des formations de travailleurs sociaux et sont salariées du gouvernement belge ou d'associations. Ce type de fonctionnement me paraît novateur et intéressant, parce que cela permet d'asseoir les formations sur du concret, sur du vécu. ◄

Échanges avec les auditionnés

Tim Greacen : Michel Foucault a dit que celui qui posait la question avait le pouvoir. L'intérêt est de faire en sorte que, progressivement, les usagers posent les questions du débat, pour qu'on arrive dans un système plus équitable. Qu'avez-vous à dire ?

Bernard Meile : ► **(20)** Michel Foucault a dit aussi que, dans notre monde occidental, les parias ou « sous-hommes » sont appelés des fous. Tous les exclus, tous les relégués sont des « fous ». La question est de savoir comment faire pour que des hébergements d'urgence ne se traitent pas réciproquement de fous, pour qu'on ne dise pas à son voisin : « Tu n'as rien à faire ici, t'es malade. » Il faut savoir que les hôpitaux psychiatriques, qui étaient les lieux de relégation institutionnelle, structurés à Paris autour de l'infirmerie de la préfecture de police, où les psychiatres travaillaient directement sous les ordres du préfet de police, décident de l'enfermement de gens venus de Paris intra-muros en nombre aussi important que le nombre de gens enfermés dans tout le Royaume-Uni. ◄ Ce système d'enfermement n'est guère concevable pour des gens qui viennent d'ailleurs. Les tribunaux, le Conseil d'État et le Conseil constitutionnel ont affirmé qu'une personne amenée en ces lieux devait avoir le droit de contacter un avocat. Depuis, l'administration a mis une cabine téléphonique dans un étage auquel n'ont pas accès les personnes qu'on enferme. Je me suis retrouvé dans des situations particulières, viré de chez moi par des délinquants qui ont été protégés par la police, et on a refusé de m'héberger dans le département. Pendant plusieurs années, j'ai passé le jeu du tourniquet, c'est-à-dire la moitié du temps dehors ; et une fois dézingué par quelques mois dehors, on accepte de vous reprendre pour quinze jours. C'est pour m'exclure qu'on m'a étiqueté comme malade mental. Cela m'a amené à chercher des associations de gens dans le même cas. Les représentants des usagers ont un travail difficile à faire, car ils doivent essayer de représenter autre chose qu'eux-mêmes. Je suis aussi représentant des usagers dans une commission de lavage de linge sale en famille d'un établissement psychiatrique ; et faire l'intermédiaire entre des usagers et leur psychiatre quand ils sont en colère contre lui est le maximum de la folie... Quel est le travail fait par ceux qui ont parlé là pour dire : « Nous ne représentons pas les préférés de certaines autorités. Quand des gens dans le même cas que nous sont stockés dans des dortoirs de cent personnes, rejetés à la rue périodiquement, comment nous qui sommes relativement à l'abri pouvons prétendre représenter les autres ? »

Intervenant dans la salle : ► **(1)** À un moment où le travail social a l'air de buter dans ce qu'il peut apporter à vos demandes, à vos besoins, on s'interroge sur des formes d'aide, des rustines, des expédients, des ressources qui sont mobilisées par ailleurs et ont l'air d'effectuer les fonctions du travail social. Cela pose une vraie question aux travailleurs sociaux sur leurs propres pratiques. Dans les histoires que nous avons entendues, il semble qu'à certains moments ce sont des gens qui n'ont rien à voir avec des travailleurs sociaux qui réalisent ce qui est attendu de ces derniers par les usagers. Qui sont plus précisément ces gens-là ? Des professionnels, des membres de la famille, des copains, des gens rencontrés dans la rue ou ailleurs ? Comment se fait-il qu'à un moment donné des gens de la société civile prennent le relais des travailleurs sociaux et fassent des choses qui semblent ne plus pouvoir être faites et qui pourtant le sont bel et bien ? ◄

David : ► **(20)** Pour parler des hôpitaux psychiatriques, ils étaient pratiques pour moi en période hivernale, pour ne pas mourir de froid.

93 - Conseil Supérieur du Travail Social.

94 - European Anti Poverty Network.

Quatrième audition (11 Avril 2013) :

Mais quand on est dirigé par le 115 vers des structures d'hébergement d'urgence, la sécurité n'est pas toujours là, et c'est la raison pour laquelle j'ai refusé pendant longtemps de rentrer dans ces centres, parce qu'il fallait dormir avec les chaussures sous son oreiller et le portefeuille dans son caleçon. Un aspect important est l'insécurité. Est-on plus en sécurité en dormant dehors ou dans certains centres d'hébergement ?

Aïssatou : La question que je me pose est : au lieu de payer cher des chambres d'hôtel, de l'ordre de 3 000 € par mois pour une personne, comment se fait-il que les travailleurs sociaux ne cherchent pas plutôt des studios à 300 € par mois ?

Mourad : J'ai posé une fois cette question à mon assistante sociale : est-ce que vous pouvez me passer 600 € pour payer un appartement que j'ai trouvé plutôt que le SAMU paie 1 500 € par mois pour une chambre de 16 m^2 ? On nous a dit que ce n'était pas possible, que c'était du logement global et qu'on ne pouvait pas faire du cas par cas. Personne n'est gagnant dans ce système : les dépenses sont énormes, il n'y a pas de confort, et les menaces et harcèlements sont quotidiens dans les hôtels. ◄

Tim Greacen : Nous remercions Aïssatou et Mourad, qui doivent partir et ne peuvent pas rester jusqu'à la fin des débats. Merci à eux.

Alain : ►**(30)** Je voudrais revenir sur les remarques de M. Meile. Aujourd'hui, la psychiatrie a quand même évolué. Actuellement, la maison relais dans laquelle je suis hébergé est gérée par l'association Aurore, qui a passé un protocole de partenariat avec Maison Blanche. La capacité d'accueil de cette maison relais est de treize personnes, dont dix que je qualifierais en grande difficulté psychiatrique. À titre individuel, quand je suis arrivé sur les lieux, cela m'a posé beaucoup de problèmes d'intégration au sein du groupe, parce que je ne connaissais pas le handicap mental. Au fil du temps, j'ai dépassé mes préjugés et ma peur de l'autre. Après tout, j'ai fait le choix de résider dans ce type de structure. Je suis donc allé à la rencontre des autres et j'ai créé des affinités ; ce faisant, les barrières des préjugés tombent. Je crois qu'il est important de réapprendre à mieux vivre ensemble et à former une cohésion sociale quelles que soient nos origines. Il est vrai que la rue est un lieu pathogène en termes d'addictions. On me demande quelquefois pourquoi moi, qui ai passé trente ans dans la rue, je ne suis pas tombé dans ces addictions. Et bien j'ai utilisé un stratagème, qui me permettait aussi de conserver mon lien social, de ne pas rejeter mes coreligionnaires : je disais que j'étais épileptique et que je ne pouvais pas consommer d'alcool. Par rapport à la psychiatrie, j'ai beaucoup de respect pour Claude Olivenstein, qui a été le premier médecin psychiatre à prôner la psychiatrie hors les murs. ◄

Martine Noalhyt : Pendant la pause, nous avons parlé avec Thimoté des conflits entre salariés et accueillis. À Emmaüs, les personnes étaient souvent à la rue avant de devenir salariées de l'association. Quand on a le vécu des gens de la rue et qu'on a ensuite le statut de salarié, on pourrait penser que cela aide à être plus proche des personnes accueillies. De fait, ce n'est pas si évident, cela peut créer un brouillage dans l'écoute. Un étudiant avait travaillé sur le militantisme citoyen de gens qui étaient à la rue, montrant que lorsqu'ils proposaient leurs services dans des associations, ils étaient refoulés par les bénévoles en titre, qui considéraient qu'il fallait un écart pour se positionner comme autres.

Tim Greacen : ►**(48)** Dans le milieu de la santé, on connaît bien ce type de débat. Il s'agit de se demander comment on peut valoriser les expériences des gens qui ont vécu dans la rue et y ont appris beaucoup de choses, des choses difficiles, mais aussi des choses très positives, des solutions qu'ils peuvent proposer. Des personnes rétablies par exemple d'une psychose deviennent parfois des professionnels et accompagnent d'autres personnes. Les tensions qui peuvent apparaître entre les différents statuts sont typiquement gérées par la formation, dans un travail en groupe où les gens apprennent déjà à faire leur propre témoignage, puis à passer d'un témoignage individuel à un témoignage collectif sans offenser les autres. ◄ Cette étape est essentielle pour passer au métier de médiateur. ►**(42)** On commence à expérimenter cela en psychiatrie en France. Aux Pays-Bas, en Angleterre, aux États-Unis ou au Canada, ces formations sont en place de longue date. En Caroline du Sud, par exemple, 10 % du personnel en psychiatrie sont d'anciens usagers de la psychiatrie ; cet objectif est fixé par l'État. Au Danemark, une annonce de ce genre est parue : « Vous avez une formation de professionnel, vous avez eu un trouble de santé mentale et maintenant vous ne travaillez plus à cause de cela ; on veut vous recruter en tant que professionnel ayant eu une expérience de la psychiatrie. » Ils ont ainsi recruté 400 personnes, qui ont suivi de nouveau l'étape essentielle de la formation pendant un an à mi-temps. Il s'agit de formuler son propre témoignage, de mettre des mots sur ce qu'on a vécu, et de passer par cette étape de partage des compétences pour ne pas trahir le témoignage de l'autre et savoir représenter une parole plus générale que sa propre parole. Dans ce travail de reconnaissance des compétences acquises, on apprend aussi qu'il se passe des choses merveilleuses dans la rue ou que des choses différentes s'y construisent, des choses que les gens qui n'y ont pas vécu ne connaissent pas ; bref, ce sont des avantages, et l'on a des choses à apprendre des gens qui ont une expérience dans la rue, par exemple sur les formes de solidarité. Si vous allez à la Villette ce soir, vous allez voir un spectacle où les comédiens sont dits handicapés mentaux ; mais j'ai un doute sur la pertinence du terme « handicapés », car ces personnes ont d'autres compétences mentales. On sort très ému de ces deux heures de spectacle. La question est donc de savoir comment valoriser les compétences des gens ayant une expérience que les autres n'ont pas.

Quatrième audition (11 Avril 2013) :

Alain : Tout à l'heure, vous avez parlé de légitimité de la représentation. Actuellement, je suis délégué du CCRPA[95] d'Île-de-France, et j'ai été aussi délégué du CCPA national. Nous sommes élus par nos pairs. Le simple fait d'être élu démontre une légitimité. Je me suis posé la question dans le cadre d'un comité de pilotage dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion à l'échelon européen. La DGCS avait souhaité que des usagers fassent partie de ce comité de pilotage. J'étais le seul usager, et cela me posait pas mal de questions en termes moins de légitimité, car j'étais élu par mes pairs, que de représentativité. Un seul individu dans un comité d'une trentaine de personnes me paraissait peu. ◄

Nabil Neffati : ►**(47)** J'ai entendu des récits bien agencés, où l'on voit l'expertise de la rue, un capital qui mérite d'être transmis aux travailleurs sociaux pour qu'ils puissent structurer leurs représentations, voire les casser. Il y a différents points de basculement vers la rue : le choix individuel, contre le système ou hors système, qui est un choix qu'on doit respecter ; l'aventure humaine, choisie ou subie ; je n'ai pas entendu parler des accidents de la vie, quand une famille perd un emploi, traverse une situation de crise et se retrouve à la rue. Pensez-vous qu'il existe un mode d'accompagnement unique pour le travailleur social, même s'il tient compte de ces spécificités-là ? Que pensez-vous de cet accompagnement ouvert aux nouvelles pratiques de rustine, au bricolage ? Face à l'absence de moyens, les gens bricolent tant pour gérer les conflits avec les usagers qu'entre les usagers eux-mêmes. ◄

Alain : ►**(42)** La loi de 2002 a été une loi d'une grande avancée. Le problème est que lorsqu'elle a mis en place les conseils de vie sociale, elle n'a pas mis pour autant en place une ligne budgétaire pour ces instances. Lorsque j'étais résident au refuge de l'Armée du salut, une réflexion a été menée au sein de l'équipe éducative en partant du constat de l'absence de moyens financiers pour faire vivre le centre, mais en se disant : « Tant mieux. » En effet, cela laissait l'initiative aux résidents et aux travailleurs sociaux de créer quelque chose. En plus, le lieu se prêtait bien à la convivialité de la création. La volonté de co-construction entre le travailleur social et la personne accueillie est très importante. Je souhaiterais d'ailleurs qu'on ne parle plus de travailleurs sociaux ni d'usagers. Nous ne sommes pas des usagers, nous sommes des personnes ; et le travail social est simplement une fonction. Plutôt qu'un bureau, il vaudrait mieux un lieu d'accueil chaleureux, un lieu de rencontre entre deux personnes, avec un canapé, une table basse, une boisson chaude… ◄

Thimoté Dongotou : ►**(18)** Concernant l'accompagnement par les travailleurs sociaux, premièrement ils doivent être à l'écoute, deuxièmement ils doivent aussi agir, sans faire de distinction si la personne est seule ou en famille. La formation des salariés est très importante. Je connais une dame qui vit dans une pension de famille et qui est déléguée, et tous les problèmes de la pension lui tombent sur la tête ; elle s'est demandée où était le travailleur social. Récemment, j'ai assisté à un forum à la mairie du 10e sur les exclusions, où l'on a abordé ces questions de manière approfondie. Des préconisations ont été énoncées, notamment en ce qui concerne les conseils de vie sociale. Des salariés étaient également présents à ce forum et inscrits aux ateliers. Les salariés doivent vraiment s'impliquer dans ces conseils de vie sociale. Mais il se trouve que les délégués dans ces instances ne sont pas vraiment pris en considération ; leur pouvoir est limité. ◄

David : ►**(4)** Vous avez dit que vous n'avez pas entendu parler des ruptures familiales. Je ne suis pas né dans la rue, j'ai eu une famille d'accueil, j'ai eu du travail, j'ai rencontré une femme, j'ai eu un enfant, on a divorcé, je me suis retrouvé à la rue une nouvelle fois, j'ai rencontré une autre femme, je me suis remarié, j'ai eu un autre enfant, on a divorcé, et je me suis retrouvé encore une fois à la rue. À chaque fois qu'on rechute dans la rue, on n'oublie pas, on n'oublie pas les codes, les façons de s'en sortir pour manger, pour se laver, pour aller aux toilettes. Dans certaines villes, j'allais dans un McDo et je prenais un ticket de caisse sur lequel était écrit le code des toilettes. Par rapport aux enfants, quand on est en rupture familiale, le problème est lorsque le père est contraint de verser une pension alimentaire et qu'il est au RSA. Déjà, avec un RSA, on n'a pas de quoi louer un logement décent. Il m'est arrivé d'aller travailler au noir pour payer les pensions alimentaires et subvenir à mes besoins. ◄►**(2)** Par rapport au logement, il me paraîtrait important d'avoir un suivi individualisé une fois qu'on vit dans le logement même, parce que quand on a passé un certain nombre de temps dans la rue on perd les repères de la société « normale », pour réapprendre des choses toutes bêtes comme ouvrir une boîte aux lettres, lire les courriers, payer les factures, le loyer sans oublier l'échéance… Un suivi dans le logement aide aussi à se reconstruire ou à maintenir un réseau. J'ai eu un appartement et je l'ai perdu assez rapidement. ◄

Nabil Neffati : Douze ou trente ans dans la rue, c'est un vécu, c'est un capital de connaissances. Ce capital-là ne crée-t-il pas un écart entre la personne sans résidence stable et le travailleur social, qui lui a fait une formation de trois ans, quinze mois de stage et est allé dans quelques institutions sans connaissance fine du dispositif ? Cette expérience de la rue ne crée-t-elle pas un pouvoir ? Celui qui a la connaissance a le pouvoir, même si l'accompagnement est co-construit.

David : ►**(1)** L'expérience à la rue est une forme d'expérience de vie, pas forcément le chemin traditionnel pour une personne. Il s'agit de trouver des astuces et de créer des échanges. Quand je suis dehors, j'ai l'impression de faire partie du mobilier urbain, c'est-à-dire que les gens passent à côté de moi et font semblant de ne pas me voir ou ne veulent pas me voir. Ont-ils peur que ça leur arrive à leur tour ? Peut-être sont-ils dans une situation précaire aussi, au chômage ? Moi aussi j'ai un re-

95 - Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies/Accompagnées.

Quatrième audition (11 Avril 2013) :

gard sur eux. De ce point de vue, il est intéressant d'inviter des gens du quartier à participer à des réunions avec les résidents du bateau. Cela permet de faire changer les regards et de créer des liens. Le respect s'installe à partir de ce moment-là.

Alain : Concernant les jeunes à la rue, je pense qu'il peut se produire un phénomène d'émulation quand un jeune en situation d'insertion va à la rencontre d'un autre jeune ayant décroché. Ce dernier peut se dire, en voyant l'autre, que lui aussi peut s'en sortir. Du reste, la valeur n'attend pas le nombre des années. Je connais des travailleurs sociaux qui ont trente ans de métier et sont des dinosaures, et des jeunes de vingt ans qui ne sont pas des « travailleurs sociaux » à mes yeux : qui sont des potes. ◄

Intervenante dans la salle : David, vous nous avez parlé positivement de la référente sociale avec laquelle vous co-construisez des projets. Pouvez-vous nous dire ce qui vous paraît positif dans cet accompagnement ?

David : ►**(5)** En fait, quand je suis arrivé sur le bateau, j'étais agent d'accueil dans les centres d'hébergement d'urgence. Le problème, c'est que je faisais le 115 tous les matins parce que je n'avais pas de logement. J'ai très vite décroché de mon travail quand je suis arrivé sur le bateau, parce que j'ai éprouvé un soulagement, j'étais épuisé, et il me fallait du temps avant de récupérer. Je me suis retrouvé sans ressources ; elle m'a dit que ce n'était pas grave, que cela pouvait arriver à tout le monde, et que le fait d'avoir à la fois travaillé et dormi à la rue était déjà bien ; elle m'a aidé à obtenir mon RSA,. Elle a joué la médiatrice avec mon ex-épouse et ma fille, m'a aidé à retrouver des vêtements dignes de ce nom, à monter des projets culturels. Je trouve que cela a été positif. Je lui ai demandé de pouvoir garder contact avec elle une fois que je serai en logement, de façon à ne pas perdre pied. ◄

Martine Noalhyt : Alain, vous nous avez dit que vous aviez rencontré de jeunes travailleurs sociaux qui avaient des valeurs humanistes, ce que vous ne rencontrez pas forcément chez des « dinosaures ». Or, on dit que l'accroissement des dispositifs demande de plus en plus de technicités aux travailleurs sociaux, ce qui les déshumaniserait. Comment expliquez-vous cet écart entre l'accumulation de dispositifs qui demandent beaucoup de technicité et ces valeurs humanistes que vous trouvez chez ces jeunes ?

Alain : ►**(5)** Je constate que la nouvelle génération de travailleurs sociaux dissocie facilement l'approche technique de leur fonction et ce qu'ils sont, comment ils se positionnent en tant qu'individus par rapport à l'exclusion. La relation à l'autre est une dimension plus importante qu'autrefois et différente de la relation avec un simple technicien qui peut apporter des outils d'aide à l'insertion. La technique vient en support de l'humain. ◄

Intervenante dans la salle : ►**(29)** Je suis conseillère pénitentiaire d'insertion et de probation. Mon rôle est un peu différent de celui des assistants sociaux, notamment parce que nous n'avons pas cette technicité dont vous parlez. Tous vos parcours montrent à quel point le travail social est complexe. Il s'agit d'allier des facteurs intrinsèques à chaque individu, d'être à l'écoute et d'être humaniste, avec des facteurs extrinsèques que sont les différents dispositifs. Aujourd'hui, j'ai beaucoup appris de par vos parcours. En tant que professionnels, nous réfléchissons à la manière d'améliorer nos prises en charge. En ce qui me concerne, au sein de l'institution judiciaire, il y a peu d'espaces d'échanges ou de prise en compte de nos préconisations issues de ce que nous constatons avec les personnes que nous suivons, mais aussi de nos représentations, de nos réussites et échecs. Il existe chez nous des permanences pour accueillir des « passagers », c'est-à-dire des personnes qui n'ont plus vraiment de mesures judiciaires, mais qui ont accès au service pénitentiaire d'insertion et de probation dans les six mois après cette mesure ou une incarcération. Ces personnes viennent nous voir parce qu'elles sont en rupture, n'ont pas d'hébergement ; et là c'est difficile pour moi. Je peux faire appel au 115. Imaginez que j'aie à faire le 115 un vendredi soir, la personne en face de moi me disant : « Madame, vous, ce soir, vous allez rentrer chez vous, vous allez retrouver votre petite famille, tout va bien, et moi je vais me retrouver à la rue. » On a beau être blindé… Je pense que c'est aussi une forme de protection des professionnels de ne plus s'impliquer autant. Au début, on est peut-être très proche des gens, avec une sacrée volonté de les aider. L'impuissance des professionnels quand ils ont en face d'eux une situation de détresse peut expliquer, me semble-t-il, cette forme de déshumanisation du système. Cependant, certaines rencontres peuvent être réussies, comme l'a raconté David, quand il y a une espèce d'alchimie. L'enjeu, à mon avis, est de réfléchir ensemble entre usagers et professionnels pour que cela aboutisse à des politiques publiques qui prennent en compte les deux. ◄

Alain : ►**(1)** Quand une personne vous dit qu'elle va se retrouver à la rue pendant que vous, vous serez au chaud avec votre famille, dites-vous aussi que, une fois votre travail terminé, vous pouvez dépasser vos prérogatives de professionnel et vous comporter en citoyen. ◄

Tim Greacen : Le bien-être au travail, cela se travaille.

Intervenant dans la salle : Je travaille au SIAO Insertion Paris en tant que coordinateur. Vous avez connu la situation de rue pendant plusieurs années. Depuis quelques années, les centres d'hébergement tendent à s'humaniser, les dortoirs sont abandonnés pour des chambres individuelles ou doubles, des structures d'urgence sont transformées en centres de stabilisation, les maisons relais se multiplient… Je voudrais avoir votre regard sur cette évolution au cours des dernières années. Voyez-vous un réel changement dans le fonctionnement des structures, dans les conditions d'hébergement ?

Quatrième audition (11 Avril 2013) :

Intervenante dans la salle : Un travailleur social peut-il être formé seulement pour utiliser des dispositifs ? Doit-il avoir une forme de militantisme ? Comment accompagner les jeunes qui entrent dans cette profession sans la connaître dans ce militantisme qui est un accompagnement d'autrui ?

Intervenante dans la salle : Tout à l'heure, Thimoté disait qu'il fallait savoir écouter, et Aïssatou disait qu'il fallait prioriser les gens qui sont le plus en difficulté. Puisqu'il y a de plus en plus de demandes, comment peut-on concilier les deux positions ? Cela me paraît un peu paradoxal.

David : Pour répondre à la question du monsieur du SIAO, j'ai eu l'occasion pendant ces dix ou douze dernières années de me rendre compte un peu de l'évolution et du changement dans la prise en compte des individus dans les centres. Ce n'est pas encore tout rose. Il y a encore des centres qui reçoivent entre 200 et 300 personnes, comme le Fort de Nogent ; c'est invivable ; on est là pour une nuit, et c'est tant mieux. Mais c'est moins grave que ce qui était proposé il y a dix ans. Du reste, à cette époque, il n'y avait pas forcément partout des centres d'hébergement d'urgence, et il n'y avait pas forcément des lits pour tout le monde, et les relations dans ces centres reposaient plus sur une distinction entre travailleurs et demandeurs, avec une gestion administrative : « C'est quoi ton nom ? Tu prends la chambre telle. » Aujourd'hui, j'ai une cabine individuelle, avec une douche, un lavabo et des toilettes individuels, avec de la moquette au sol. Pour 30 % de mes revenus par mois, je suis nourri, logé, blanchi. Si ça, c'est pas beau, je ne sais pas ce qu'il faut.

Thimoté Dongotou : ▶ **(29)** Il est vrai que, ces dernières années, les politiques de l'hébergement ont beaucoup évolué. Je suis arrivé dans un centre de stabilisation et je me demande encore comment je suis arrivé là. Ce n'est pas facile, parce que quand tu t'es habitué à un rythme et qu'on te met dans une situation plus confortable, tu as toujours des pensées sur ce que tu as vécu avant. Ces sentiments peuvent passer aussi grâce à l'accompagnement. Il y a aujourd'hui beaucoup plus de centres de stabilisation chez Emmaüs. Avant, on ne pouvait pas dormir au-delà de 7 heures ; il fallait sortir, puis revenir le soir. Aujourd'hui, cela n'existe plus chez Emmaüs, et c'est une avancée. Je suis actuellement dans une chambre, avec une autre personne, et nous avons tout ce qu'il faut. Hier, on ne l'avait pas. Mais il reste des choses à faire. Certaines personnes continuent de faire le 115. S'agissant du paradoxe entre l'écoute et le tri, j'ai parlé de l'écoute parce que, quand tu te sens écouté, tu peux t'exprimer, même si l'interlocuteur n'a pas de solution pratique à te proposer ou s'il n'agit pas tout de suite. Cette écoute fait partie de l'accompagnement. Mais cela dépend de chaque travailleur social. Je ne pense pas que le paradoxe soit trop grand. ◀ J'ai appris dans la rue, j'ai notamment appris que la solidarité est très importante. Il faut aussi aller vers les gens qui n'ont pas connu la rue, pour leur expliquer.

Alain : ▶ **(42)** En ce qui concerne le SIAO Insertion Paris, j'ai eu le plaisir de participer à l'assemblée générale en tant que délégué du CCRPA d'Île-de-France. Je me souviens d'un moment un peu mouvementé avec le directeur du SIAO, quand il nous a dit qu'associer les usagers à la réflexion était envisageable seulement pour certains thèmes. Je lui ai rappelé que la législation obligeait à une intégration des usagers dans le comité d'évaluation des SIAO et qu'il n'y avait pas lieu de faire une sélection. Une grande évolution des politiques est d'associer pleinement les usagers. Pour moi, cela a changé beaucoup de choses. Il y a quinze ans, si l'on m'avait dit que je serais assis à côté du préfet, qui me demanderait d'intervenir, je n'y aurais pas cru une seconde. J'avais toujours eu un parcours personnel basé sur le conflit avec les institutions. Il a fallu un jour que je rencontre une personne qui me dise : « Il faudrait peut-être que tu évolues aussi. L'insertion, ce n'est pas ressasser le passé. » ◀

Synthèse de la quatrième audition
Par Erwan Le Méner

La question de départ était celle du logement pour tous. À l'évidence, on n'y est pas encore. Les intervenants ont noté des évolutions louables, mais pas systématiques. Certains ont évoqué à titre d'hypothèse un possible effet de génération dans la formation des travailleurs sociaux, entre vieux dinosaures et jeunes humanistes. En tout cas, des qualités dans la relation d'accompagnement ont été unanimement reconnues.

C'est d'abord le fait d'être à l'écoute. Écouter n'est pas seulement tendre l'oreille ; cela demande d'être présent, d'être là quand la personne a quelque chose à nous dire, et cela peut consister à apporter une réponse pratique, bien qu'on puisse écouter sans avoir de réponse pratique à donner immédiatement. Quand la personne vous dit le vendredi soir qu'elle n'a pas de logement, elle sait que vous n'avez pas de logement à lui donner, et ce n'est sans doute pas la première fois qu'elle demande un logement, mais elle attend peut-être simplement que vous puissiez l'écouter, même s'il n'y a pas de réponse concrète à apporter aussitôt, si ce n'est d'être présent.

Deuxièmement, une qualité attendue est de savoir encourager. Il ne suffit pas de taper sur l'épaule et de dire : « C'est bien, mon gars, accroche-toi. » Cela suppose d'écouter l'histoire. Les travailleurs sociaux n'ont peut-être pas à attendre que l'histoire se donne d'un coup lors du premier entretien. L'histoire peut être retravaillée, réévaluée petit à petit ; il s'agit alors d'apporter à son gré des éléments pour que l'autre travaille à partir de cela, sans forcément tout raconter dès la première rencontre. Un vrai encouragement issu de l'écoute entraîne la personne à mener à bien des initiatives. Cela peut se faire si la relation a une

Quatrième audition (11 Avril 2013) :

dimension collaborative. Cette collaboration est favorisée par les évolutions législatives actuelles, que ce soit en France ou au niveau européen. Elle paraît être une clé de l'efficacité de l'accompagnement. Cela suppose aussi des moyens.

Une autre qualité de l'accompagnement est la crédibilité. J'ai été frappé par le fait qu'une rencontre qui s'est mal passée a mis fin parfois très rapidement à une collaboration entre une organisation et la personne sommée de se débrouiller seule pour résoudre ses problèmes. Pour que l'interlocuteur soit crédible, il faut qu'il assure une certaine continuité du lien et respecte les attentes vis-à-vis de lui, la première étant d'être présent.

Un dernier élément qui ressort de cette table est celui de la distance professionnelle. J'ai entendu qu'une bonne rencontre était une rencontre où l'on y mettait du sien. Cela ne veut pas dire devenir copains ou militants, même si cela peut être une manière de transformer la rencontre. Cela veut dire que nous prenons au sérieux ce que la personne en face de nous a à nous dire. Cette conception est sans doute éloignée du formalisme des rapports qui voudrait que le travailleur social soit d'un côté, l'usager de l'autre. Cela implique également une curiosité réciproque entre ces deux « espèces », entre le type qui a un parcours de rue incroyable, ayant éventuellement traversé le monde entier pour se retrouver dans une chambre d'hôtel, et un technicien plein de bonne volonté, mais qui ne comprend pas ce type curieux en face de lui, comme il n'est pas forcément compris de cette personne qui lui demande des services.

► **(55)** Ces différentes qualités, écoute, encouragement, collaboration, crédibilité, engagement en personne et engagement réciproque, apparaissent comme transversales aux différents parcours présentés ici. Cela se traduit par deux grandes recommandations : la nécessité de l'apprentissage croisé – qui n'est pas très nouveau, par exemple on peut penser à ce qu'a fait ATD Quart Monde depuis des décennies en matière de formation ; et l'association des habitants – je préfère ce terme à celui de « résidents », qui laisse penser à quelque chose de provisoire –, qui sont aujourd'hui réunis dans un dispositif intéressant, le conseil de vie sociale, à la gestion des lieux où ils vivent, et qui, à ce titre, ont des droits et des devoirs. ◄

Cinquième audition (15 Avril 2013) : les points de vue des pouvoirs publics

II

La personne ressource de cette audition est Annick Deveau[96] et le rapporteur est Danièle Senez[97]

Quelles sont les façons pour les élus de concevoir leur pilotage des politiques publiques. Ces conceptions ont-elles des effets sur leurs attentes et leurs représentations d'autres acteurs de ces politiques : les éducateurs, les assistants sociaux, les conseillers en économie sociale et familiale (dont ils sont pour beaucoup les employeurs) ?

Les pouvoirs publics ont à orchestrer les nouvelles politiques publiques dont celles qui ont trait aux problématiques du logement et de l'hébergement. Les élus, garants de celles-ci, participent, pour certains, directement aux dispositifs que ces politiques initient (Commission de médiation DALO, commission d'attribution de logement, chargé de la politique du logement, d'un CCAS, d'une municipalité, etc.). Cette implication fait évoluer leur propre façon de penser leur responsabilité. Ils sont alors au cœur des questions liées à l'articulation entre orientations politiques et déclinaisons institutionnelles, entre politique et technique. Il leur faut intégrer la multiplicité des dispositifs et travailler à dépasser leur fragmentation tout en prenant appui sur le dispositif dont ils ont à répondre. L'Etat est venu compléter l'action des collectivités au regard de l'accompagnement vers et dans le logement. Les accords collectifs Etat, département, bailleurs sociaux balisent localement l'accès au logement et permettent de lier étroitement politiques publiques et travailleurs sociaux autour d'un accompagnement des futurs locataires qui anticipe cet accès. Les spécificités de l'Ile-de-France ajoutent une complexité supplémentaire à l'articulation de ces différents niveaux avec la prise en compte de la dimension interdépartementale. En effet l'importance de la crise sociale et économique amène un nombre croissant de personnes à être très mobiles et à avoir, de ce fait, recours aux services sociaux de plusieurs départements.

Par ailleurs l'avant-projet de loi portant « décentralisation et réforme de l'action publique », dans la section 4 du chapitre 2 consacré à la reconnaissance du fait urbain prévoit la création de métropoles, en particulier pour Paris. Lui seraient délégués, notamment, les aides publiques de l'Etat pour la construction et la rénovation des logements (les aides à la pierre) et l'hébergement d'urgence. Ces nouveaux établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre seront également garants du droit au logement opposable. Ils se verront par ailleurs attribuer la gestion de tout ou partie du contingent préfectoral de réservation de logements sociaux. (cf extrait de l'avant-projet en annexe).

Le cadre institutionnel de l'action sociale s'enrichira donc d'un nouvel acteur auquel les centres de formation devront sensibiliser les futurs professionnels. Or une lettre ouverte, rédigée par trois directeurs généraux en charge de l'action sociale départementale et contresignée par plus d'une cinquantaine d'entre eux, invitent les exécutifs départementaux à réviser en profondeur leur action en la revisitant à l'aune de leur contribution aux politiques sociales. Les effets (voire les méfaits), dans l'accompagnement des personnes, de la logique de « guichet » de chacune des politiques publiques y sont dénoncés. Il s'agit, pour y remédier, de promouvoir auprès des partenaires de l'action sociale la dimension sociale des politiques publiques sectorielles dont ils ont la responsabilité.

Cette lettre s'inquiète, par ailleurs, d'une formation qui, tournée surtout vers des problématiques de réparation, ne délivre pas un message fort auprès des étudiants quant à leur propre rôle de chef de file de l'action sociale. « Comment travailler efficacement avec des partenaires dans le cadre d'un diagnostic territorial si on n'est pas d'abord en situation de mobiliser ses propres collègues présents sur ce même territoire, parce qu'on n'est pas réellement au fait ni de leur présence ni de leurs missions ? ».

1 - Comment qualifieriez-vous les évolutions des politiques sociales en matière de logement et d'hébergement ? Comment ces dispositifs peuvent-ils être mobilisés par les élus afin de favoriser, avec les travailleurs sociaux, l'accès au logement des plus démunis ? Est-ce que ces évolutions ont modifié vos attentes et vos représentations du rôle des travailleurs sociaux (éducateurs, assistants sociaux, conseillers en économie sociale et familiale) ? - Par Olga Trostiansky[98]

Les enjeux de l'accompagnement dans le cadre de l'accès au logement pour tous.

Paris, comme la plupart des grandes métropoles, concentre sur son territoire un nombre important de personnes en situation de grande précarité, vivant à la rue ou confrontées au mal-logement. La crise

96 - Directrice adjointe de la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement.

97 - Directrice adjointe de la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale.

98 - Conseillère municipale et Adjointe au Maire de la ville de Paris, Chargée de la solidarité, de la famille et de la lutte contre l'exclusion. Vice-présidente du Conseil général.

Cinquième audition (13 Avril 2013) :

économique, la dégradation du marché de l'emploi ainsi que le niveau élevé des loyers parisiens alimentent ces phénomènes de pauvreté et génèrent des situations de grande exclusion. Pour donner à chacun la possibilité de vivre sur son territoire, Paris a défini un ensemble d'actions coordonnées pour modifier et éradiquer ces phénomènes de grandes précarité. Il s'agit donc pour la collectivité parisienne d'élaborer une véritable stratégie qui sera conduite par l'ensemble des acteurs, associatifs ou institutionnels, et de définir un ensemble de moyens humains, financiers et matériels pour agir contre l'absence de logement et créer les conditions de l'accès au logement. Avant d'expliquer ce que Paris met en place pour permettre aux travailleurs sociaux d'accompagner vers l'insertion les personnes en difficultés, il me semble essentiel de partir du contexte parisien et des évolutions dans lesquelles s'inscrivent les politiques publiques de l'hébergement et du logement.

- Diagnostic et chiffres clés.

► **(50)** Paris - dont la population représente 19 % des franciliens - rassemble 42 % des centres d'hébergement et 59 % si on inclut les hôtels, même si les 2/3 de ces derniers sont situés en dehors du territoire parisien. Les 8200 places d'hébergement parisiennes en CADA, en CHU et en CHRS - sur un total régional de 19 700 – sont totalement saturées en raison de la demande croissante des publics dont les situations sont hétérogènes. Par ailleurs, la demande qui pèse sur le logement social (120 000 demandeurs à Paris) bloque la libération de places dans les centres d'hébergement. Or le poids économique et culturel de Paris, et la présence d'un réseau de structures d'urgence sociale très développé favorisent l'attractivité de la Capitale pour les personnes en situation d'exclusion dont le profil s'est fortement diversifié depuis vingt ans. Il s'agit notamment :

- des personnes isolées très désocialisées en errance, qui refusent encore parfois les solutions d'hébergement proposées, en raison d'une image des centres d'hébergement encore perçue négativement,

- des familles à l'hôtel toujours aussi nombreuses faute de solutions de sortie adaptées, du CHRS au logement,

- des sans-abri « vieillissants », des personnes souffrant de troubles psychiques ou d'addiction, et qui nécessitent une prise en charge particulière,

- des personnes migrantes souvent en situation d'extrême pauvreté venues de pays membres de l'Union Européenne installées dans des campements ou des bidonvilles, et des migrants extra-européens (notamment afghans ou érythréens)

Il convient également de tenir compte des besoins d'hébergement des femmes victimes de violence, des couples et des femmes seules à la rue, des jeunes en errance , pour lesquels il existe encore trop peu de structures adaptées. ◄

Une évolution des politiques sociales en matière d'hébergement est résolument tournée vers l'insertion et l'accès au logement. La complexité des situations d'exclusion que je viens de décrire fait de la lutte contre l'exclusion un élément central du débat public, qui appelle la mobilisation de l'Etat et des collectivités locales qui doivent veiller à ce que personne ne soit exclu du fonctionnement de notre société ou contraint de dormir à la rue.

- La mise en œuvre du droit à l'hébergement et au logement.

► **(42)** Pour poursuivre cet objectif, les politiques publiques en matière d'hébergement ont considérablement évolué depuis les années 90, impliquant des changements profonds dans la manière d'accompagner. En effet, les actions dédiées à la prise en charge des personnes en difficultés diffèrent aujourd'hui des politiques d'assistance traditionnelles encore pratiquées il y a une vingtaine d'années, en inscrivant davantage les bénéficiaires de ces politiques dans une perspective citoyenne et en mobilisant les ressources des usagers et de leur environnement. ◄
► **(36)** Le cadre de ces politiques s'est par ailleurs progressivement institutionnalisé, structuré autour de schémas et de plans pluriannuels pilotés par les pouvoirs publics. L'accueil des « indigents », des « clochards », jusqu'alors assuré la plupart du temps par des œuvres privées majoritairement financées par la générosité publique, a subi de profondes transformations qui ont permis l'institution d'un droit à l'hébergement et au logement opposable en 2007. ◄

L'adoption de ce droit par le législateur suite à la mobilisation des associations sur le canal Saint Martin l'hiver 2006/2007, a radicalement changé le cadre de l'accompagnement : à l'urgence « pure », répondant à une logique de mise à l'abri pour une ou quelques nuits seulement, s'est ajoutée la notion d'hébergement de stabilisation permettant aux personnes de retrouver progressivement une autonomie de vie, d'envisager un projet de vie hors de la rue et d'entrer dans une dynamique d'insertion. Les principes qui président dorénavant à toute prise en charge sont la continuité de l'hébergement, l'accueil inconditionnel et la non remise à la rue des personnes. La notion de durée maximale de séjour dans les centres d'hébergement a également été supprimée, puisque la sortie durable de la rue est recherchée.

La collectivité parisienne a soutenu ces évolutions et s'est impliquée avec les associations pour lutter contre la tendance de notre société à gérer l'exclusion au lieu de travailler sans relâche à son éradication. Cette volonté, Paris en a par exemple fait la démonstration au sein du GIP Samu Social, en travaillant de nombreuses années pour qu'enfin

Cinquième audition (13 Avril 2013) :

soit mis fin aux vieilles pratiques, qui consistaient à héberger les sans-abri une nuit pour les remettre à la rue le lendemain.

Pour renforcer l'offre d'hébergement sur son territoire, la municipalité parisienne a par ailleurs mobilisé son patrimoine foncier pour permettre la création d'une soixantaine de nouveaux établissements, ce qui représente 2 000 nouvelles places d'hébergement et logements d'insertion depuis 2008. Paris a également soutenu le financement de 1500 places d'hébergement en dortoir qui ont été rénovées au profit de chambres individuelles ou doubles, qui sont plus propices aux démarches d'insertion et à l'accès au logement.

- Le « logement d'abord ».

►**(39)** Dans la continuité de ces évolutions, le précèdent gouvernement a beaucoup communiqué sur l'idée de refonder le dispositif d'hébergement et a mis en avant l'idée du « logement d'abord ». L'objectif - réclamé par les associations - était alors de fluidifier la chaîne de l'hébergement jusqu'au logement, et de développer la prise en charge des ménages sans domicile dans des logements du parc privé. La municipalité parisienne a soutenu le concept du « logement d'abord » tout en dénonçant les méfaits de sa mise en œuvre par le gouvernement de l'époque. En glissant les crédits dédiés à l'urgence sociale au profit de ceux, plus autonomes, qui étaient le moins éloignés du relogement, le gouvernement n'a pas orienté son action vers la sortie durablement de la rue des plus exclus. Le « logement d'abord » a permis, depuis, la création de places en logement d'insertion, sans pour autant s'être substitué aux centres d'hébergement. Cet objectif était pourtant l'ambition du précédent gouvernement qui justifiait pour ces raisons les baisses de crédits dédiés à l'hébergement d'urgence.◄

- Vers une métropolisation de l'hébergement et du logement.

►**(22)** Malgré l'effort des acteurs parisiens de la veille sociale et l'évolution des politiques que je viens de décrire comme se tournant résolument vers l'insertion, force est de constater que la situation est loin d'être satisfaisante. Ces politiques doivent aujourd'hui être appréhendées à l'échelle métropolitaine. C'est un paradoxe, la tension sur les dispositifs d'hébergement concerne les collectivités qui ont fait le choix d'une politique de solidarité. Ce sont aussi celles dont l'accès au logement est saturé malgré une offre de logements sociaux bien supérieure à ce qu'impose la loi SRU[99]. C'est pourquoi Paris demande aux représentants de l'Etat qu'une répartition plus équilibrée des moyens soit organisée sur l'ensemble des collectivités de la région. La répartition des efforts de solidarité sur l'ensemble du territoire régional doit concerner la mise à l'abri des personnes, selon des modalités qui assurent la sortie durable de la rue. Pour cela, l'Etat doit se doter d'une instance qui imposera aux communes de construire des logements pour se conformer à la loi SRU (20 % de logements en 2020 et 25 % en 2025). La question de l'hébergement doit également être appréhendée dans les mêmes termes puisque la loi MOLLE de 2007 prévoit que chaque territoire soit doté d'une place d'hébergement pour 1000 habitants. Or les disparités territoriales sont grandes puisque Paris compte 3,68 places d'hébergement pour 1 000 habitants contre 1,68 place pour 1 000 habitants en Région Île-de-France.◄

- « Louez solidaire », un dispositif efficace dédié à l'insertion par le logement des familles prises en charge à l'hôtel.

Dans le contexte de pénurie de places d'hébergement et de difficultés pour les familles d'accéder au logement, la prise en charge à l'hôtel constitue un recours lorsque toutes les solutions ont été sollicitées. Cette réponse subsidiaire permet néanmoins de prévenir concrètement l'exclusion : nous protégeons les enfants pour qu'ils n'aient pas à connaître la vie dans la rue. Elle relève de la protection de l'enfance et nous nous engageons à conduire ces familles vers le logement aussi vite que possible, car - comme chacun le sait – l'hébergement à l'hôtel peut avoir de lourdes implications pour les enfants et la vie familiale.

►**(50)** Pour améliorer la réponse donnée aux familles qui relèvent d'un accompagnement spécifique vers le relogement, Paris s'est inspiré de l'expérience londonienne en organisant un dispositif de location solidaire qui s'appuie sur la mobilisation des propriétaires privés. Un bail est conclu entre les propriétaires et des organismes conventionnés par le Département qui ont la responsabilité à la fois de la gestion locative et de l'accompagnement social des ménages. Les propriétaires des logements ont en retour la garantie du paiement des loyers et des charges locatives pour toute la durée de la location. Depuis la fin 2007, 1 500 familles ont été prises en charge dans le cadre de ce dispositif, dont plus de 700 ont accédé depuis au logement social. La rapidité de l'accès au logement social (18 mois) s'explique par la qualité de l'accompagnement spécialisé qui consolide les acquis des ménages, et qui oriente l'ensemble des actions socioéducatives vers l'accès au logement.◄

►**(41)** Solidaire » repose également sur sa bonne articulation avec les dispositifs de relogement, et particulièrement l'Accord Collectif Départemental. L'accord collectif parisien est en effet déterminant pour l'accès au logement des personnes hébergées : les critères d'éligibilité définis par l'Etat, le Département et les bailleurs sociaux garantissent la fluidité dans les établissements et la libération par les ménages des logements d'insertion vers du logement définitif. De manière générale, qu'il s'agisse des personnes en insertion, des jeunes, des personnes souffrant de pathologie, en perte d'autonomie, etc., c'est parce que des logements sont dédiés aux bénéficiaires des politiques sociales que ces politiques sont efficaces.◄

99 - La loi no 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbains.

Cinquième audition (13 Avril 2013) :

Une connaissance mutuelle à développer entre élu-e-s et les travailleurs sociaux.

►**(7)** Comme je l'ai souligné, l'évolution des politiques sociales et les tensions qui pèsent lourdement sur les secteurs de l'hébergement et du logement ont d'autant plus impacté le travail social et les pratiques éducatives. Les travailleurs sociaux ont tout d'abord gagné en professionnalisme pour appréhender des situations de plus en plus complexes, réaliser des évaluations qui permettent des orientations et une continuité de l'hébergement, ou encore baliser l'accompagnement jusqu'au relogement. Chacune de ces étapes requiert à la fois une grande technicité en matière de maîtrise des dispositifs et des connaissances réglementaires pour que l'intervention éducative soit mise en perspective d'une insertion à venir, puis consolidée à chacune des étapes en vue d'une inscription dans le droit commun.◄ Depuis ma prise de fonction en 2008 en tant qu'adjointe au Maire, j'ai pu mesurer à la fois l'immensité et la qualité du travail social accompli à Paris. Dans les échanges que j'ai eus avec les élus d'arrondissement, les responsables associatifs, les cadres socioéducatifs et les travailleurs sociaux, j'ai constaté le besoin d'assurer une plus grande cohérence des interventions sociales.

Il est donc essentiel de favoriser la construction d'une vision partagée des territoires et d'organiser un cadre qui mobilise l'ensemble des partenaires sur une thématique commune. Par exemple, sur un sujet aussi complexe que la prévention des expulsions locatives, il est essentiel de faire travailler ensemble les services sociaux, les associations spécialisées, le commissariat de police ou la justice. Or l'expérience montre une rétention des informations qu'il serait pourtant utile de mutualiser dans l'intérêt des ménages concernés.

L'articulation entre les services sociaux polyvalents et le travail social spécialisé doit également être renforcée. ►**(50)** Pour permettre ces mutations, Paris a lancé une démarche globale de territorialisation de l'action sociale qui s'est concrétisée début 2013 par la signature d'une charte des arrondissements. Les relations fonctionnelles entre l'ensemble des intervenants des territoires parisiens sont désormais formalisées. Des coordinateurs territoriaux sont par ailleurs chargés de garantir une bonne coordination dans l'ensemble des arrondissements.◄

2. Comment qualifieriez-vous les évolutions des politiques sociales en matière de logement et d'hébergement ? Comment ces dispositifs peuvent-ils être mobilisés par les élus afin de favoriser, avec les travailleurs sociaux, l'accès au logement des plus démunis ? Ces nouvelles pratiques impliquent-elles des nouveaux modes de gouvernance par les autres acteurs du logement et de l'hébergement ? - Par Dominique Braye[100]

- Au-delà des logements, il faut considérer les habitants.

Il est vrai que le département des Yvelines n'est pas homogène. Il est même très dual. Il n'y a rien de pire, pour un élu tel que moi, qui suis élu de la région de Mantes-la-Jolie, d'être un élu pauvre chez les riches. Au niveau gouvernemental, nous sommes très souvent considérés comme étant dans un département riche, alors qu'en termes de chômage des jeunes, décrochage scolaire, et toute une série de critères, nous sommes en dessous de la Seine-Saint-Denis. Je parle de la Vallée de Seine, avec Mantes-la-Jolie, Les Mureaux, et Chanteloup les Vignes, trois collectivités qui ont un destin clairement commun. Cela dit, je suis très content. Même si c'est quelques fois difficile, je suis bien plus heureux en étant élu de cette région que je ne le serais si j'étais élu du Vésinet ou de Saint-Germain-en-Laye. On a l'impression d'être plus utile, et de faire un travail, avec les personnes, qui est beaucoup plus humain, chaleureux, etc.

►**(15)** Depuis que je suis président de l'ANAH (Agence Nationale de l'Habitat), je me suis beaucoup occupé du logement, et j'ai été rapporteur de beaucoup de lois sur le logement, pour essayer d'y apporter ma modeste contribution. Je me suis aperçu que parler de logement ne voulait pas dire grand-chose. Ce qui est important, ce sont les personnes qui vivent dans ces logements. À l'ANAH, nous ne parlons plus de logement, mais d'habitat, le logement étant un élément essentiel de l'habitat, mais pas le seul. On parle également de la « personne dans son logement », à l'ANAH, puisque vous savez que l'ANAH a un certain nombre de missions, qui sont la rénovation énergétique, l'humanisation des centres d'hébergement, mais aussi le logement indigne, les copropriétés. Nous nous apercevons bien que, quand on s'occupe d'un logement, si on a affaire à un couple avec deux enfants ou à une personne de 75 ans, les problématiques ne sont pas les mêmes, et il faut bien aborder le problème de la personne dans son logement.◄

- L'intérêt des communautés d'agglomération.

►**(41)** Notre communauté d'agglomération a maintenant 35 communes. Nous sommes passés de 12 à 35 communes en quatre ans, d'une

100 - Président de l'ANAH et de la Communauté d'Agglomération de Mantes (Yvelines). Ancien sénateur des Yvelines, et coprésident, avec Paul Boucher, du comité de suivi du DALO en Île-de-France

Cinquième audition (13 Avril 2013) :

façon totalement volontaire, les communes voulant rejoindre notre communauté d'agglomération. Nous avions un programme de renouvellement urbain excessivement important sur le Val Fourré, et nous avons pu le décliner d'une façon tout à fait exemplaire, grâce à la solidarité de l'intercommunalité. Il faut savoir que la plupart des villes qui ont fait des programmes de renouvellement urbain ont été obligées de reconstruire des logements sociaux là où elles en avaient détruits. Au Val Fourré, nous n'avons reconstruit que 4 % des logements sociaux, tout le reste ayant été fait dans les autres communes ou dans les centres-ville de la ville centre, etc., grâce à la solidarité des autres communes, qui ont accepté de recevoir du logement social, pour ne pas reconstruire ce logement social sur le site du Val Fourré. Quand je suis arrivé en 1995, compte tenu de l'état dans lequel était le territoire, une obligation de solidarité très forte s'est marquée, et elle s'est marquée aussi dans le problème du logement. La commune dont j'étais maire était à 7 % de logements sociaux, car nous sommes le centre-ville le plus proche du Val Fourré. La frontière administrative, c'est une chose, mais quand on a 12 000 logements sociaux à sa porte, nous estimions que cela était suffisant, et nous raisonnions en termes d'intercommunalité. Après, la loi SRU est venue, de façon à mon avis très positive, et la ville est passée de 7 % de logements sociaux à 26 %, en quelques années. ◄ ► **(28)** Il y a eu un effort considérable de construction qui a été fait, et qui continue à être fait sur le Mantois, qui va peut-être s'arrêter, car l'État n'est pas toujours au rendez-vous en termes, notamment, d'infrastructures, de développement économique. Amener des gens sur un territoire déjà défavorisé, avec un taux d'activité faible, n'est pas simple. Nous pouvons être un territoire qui donne l'exemple en termes de construction de logement social, mais à condition que cela ne soit pas pour faire vivre une galère aux nouveaux habitants, et à ceux qui sont déjà ici. ◄ ► **(53)** C'est la responsabilité des élus. J'ai voulu, pendant six ans, donner un gros effort de construction, pour montrer que la communauté d'agglomération est celle qui a le plus donné au niveau du territoire départemental, et beaucoup au niveau du territoire régional. Moyennant quoi, il faut que chacun soit au rendez-vous de ces responsabilités, car en voyant les conditions dans lesquelles nos concitoyens prennent le train, 13 000 personnes tous les matins à Mantes-la-Jolie, pour se rendre sur les différents pôles de travail, et notamment sur Paris, j'estime que c'est inacceptable. Nous avons déjà 13 000 personnes qui vivent cette galère au quotidien, et on ne peut pas ramener d'autres gens pour vivre une galère encore plus importante. ◄

- L'avènement essentiel du droit au logement.

► **(24)** Au niveau des évolutions politiques, je dirais qu'il y a eu deux évolutions importantes, dans les dernières années, qui ont été notamment la loi sur le droit au logement. On a créé une obligation de résultat, et cela a conduit à une nouvelle implication dans les politiques d'accès au logement des personnes défavorisées. Cela est devenu un objectif prioritaire de la politique du logement. De ce côté-là, on peut dire que la réforme des droits au logement a considérablement bousculé les politiques locales d'attribution des logements. Pour nous, qui sommes dans un territoire un peu défavorisé, il faut bien dire que le logement social est souvent une centrifugeuse à gens pauvres. Les gens pauvres n'ont pas accès au logement social, tout simplement parce qu'ils n'en ont pas les revenus. Mon principal souci a été d'essayer de faire en sorte que les gens qui ont peu de moyens puissent accéder au logement social. Se posait le problème de notre plan de renouvellement urbain. Il ne vous a pas échappé qu'on détruisait, à ce moment-là, les logements qui étaient les plus anciens, les moins attractifs, construits aux années où les niveaux de loyer étaient excessivement faibles. On les remplaçait systématiquement par des logements sociaux, qui eux avaient des caractéristiques magnifiques, mais totalement inabordables pour les personnes les plus modestes. Cela posait problème. ◄

► **(27)** Très rapidement, j'ai décidé de mettre en place des PLAI[101] et des PLUS[102], ainsi que des chartes, de façon à arriver à des prix de sortie au mètre carré qui soient au-dessous d'un certain prix. On arrive facilement à 2 400 €. En plus, dans toute opération de logement qui fait plus de 25 logements, 30 % doivent avoir un prix de 30 % inférieur à la moyenne, de façon à pouvoir permettre l'accession sociale à la propriété. Je suis intimement persuadé que l'on peut considérablement optimiser la dépense publique en termes de logement. Vous avez toute une partie de notre population qui est à la limite des plafonds du logement social, et qui demande, et qui est prête à accéder à la propriété, à faire des efforts pour le faire. Nous avons calculé qu'en injectant de l'argent public pour aider ces gens-là, le même argent public que la puissance publique injectait dans la construction d'un logement social, faisait qu'on arrivait à aider cinq ménages à acquérir leur logement dans le cadre de l'accession sociale. J'ai essayé, chaque fois, d'optimiser la dépense publique, et de la mettre sur les endroits où l'on pouvait loger le plus de familles, en fonction de leur statut et de leur capacité contributive, en barrant complètement le dogmatisme par rapport à social, pas social, etc. J'ai été persuadé très longtemps que le fait d'un logement social est la situation de son occupant et non pas le statut du logement. ◄

- L'avènement essentiel des SIAO.

► **(53)** En termes d'évolution des politiques sociales en matière de logement, nous avons eu, ces derniers temps, la réforme du secteur de l'hébergement, qui a été lancée en 2010 avec la mise en place de dispositifs d'orientation des demandeurs, et une meilleure régulation avec les SIAO. Certains territoires n'avaient pas attendu cela, comme cela a été notre cas dans le Mantois. Nous avions déjà généralisé les commissions de coordination. Je reste persuadé, et je le dis à tous les interlo-

101 - Prêt Locatif Aidé d'Intégration.

102 - Prêt Locatif à Usage Social.

Cinquième audition (13 Avril 2013) :

cuteurs qui s'occupent de près ou de loin des logements : il faut discuter, débattre ensemble et travailler ensemble. J'en étais tellement persuadé qu'on a mis en place une commission de coordination, il y a une dizaine d'années, à laquelle j'ai obligé tout le monde à venir, pour parler ensemble. Cela nous a permis de mettre en place des observatoires du logement social. Quand vous voulez travailler dans un quartier d'habitat social comme le Val Fourré, où vous avez souvent des cages d'escalier un peu fragiles, on ne peut pas faire n'importe quoi. Il faut travailler dans la dentelle, et que ceux qui font de l'attribution aient des aides à la décision précises pour ne pas venir déséquilibrer une cage d'escalier qui n'est déjà pas très équilibrée. Il faut donc travailler dans la dentelle, ce qui nécessite des outils. ◄► **(40)** Ces outils s'appellent des observatoires. Ce sont des observatoires qui doivent être revus tous les ans, suivis, et c'est pour cela que nous avons une agence d'urbanisme, que nous finançons très fortement, car j'estime que c'est un outil absolument indispensable à la mise en place de ces politiques. Nous avons donc pu faire cet observatoire, au bout de trois ou quatre ans – les bailleurs sociaux se méfiaient des élus à plusieurs niveaux, sans que cela soit évidemment dit. Et finalement, à force de travailler ensemble, de discuter, de débattre, de façon totalement ouverte et relativement crue, les gens se sont aperçus que nous y avions tous intérêt. ◄

► **(32)** Nous sommes arrivés à maintenir dans le contingent, car vous savez bien que nous avons une délégation du contingent – c'est vrai que nous avons une commune, à côté, qui ne fait pas partie de la communauté d'agglomération, et qui fait partie du bassin d'habitat, donc nous avons fait un syndicat mixte ; la délégation ne peut se faire qu'à un EPCI, mais le préfet a tordu la loi de façon intelligente pour nous faire une mise à disposition du contingent préfectoral, où on arrive à satisfaire la demande en mutualisant nos contingents de façon bien meilleure. Nous avons un contingent très important. Quand on a besoin d'un logement pour un handicapé, ou pour une grande famille, si nous n'en avons pas dans un contingent où théoriquement la personne devrait émerger, nous allons le chercher dans un autre, et ainsi de suite. Cela permet d'optimiser considérablement les choses. ◄

► **(53)** En termes d'accompagnement social, nous travaillons avec diverses associations, qui font de l'accompagnement social dans lequel on discute de façon permanente de la réalité, de l'efficacité de l'accompagnement social sur le territoire, en fonction de nos populations. Rien n'est jamais acquis. Nous débattons, et il en ressort quelque chose de très positif. Une véritable confiance s'est instaurée entre les travailleurs sociaux de notre territoire, et notamment les associations, et les élus. ◄► **(27)** Nous les suivons, et s'il n'y a pas une collectivité, derrière, qui fait l'assurance par rapport à un certain nombre de problèmes financiers, c'est quelquefois difficile. ◄

- Comment ces dispositifs peuvent-ils être modélisés par les élus afin de favoriser, avec les travailleurs sociaux, l'accès au logement des plus démunis ?

► **(24)** Je dirais que le principal problème est quand même le manque de logements. C'est pour cela que j'avais proposé que la loi sur le Grand Paris, en plus de la proposition de 70 000 logements d'Étienne Pinte, soit territorialisée. Cela va être dur. Je m'entends très bien avec tous les élus des Yvelines, mais ce n'est pas pour cela qu'ils sont très solidaires des problèmes que rencontrent les territoires les plus en difficulté. ◄► **(28)** Quand j'explique, dans les assemblées de maires, qu'il faut que chacun prenne sa part de difficultés et de misère, je ne rencontre pas un succès magnifique, en dépit des applaudissements. C'est pour cela que toutes les mesures qui contraindront les élus à faire du logement social, telles que les 25 %, j'y suis totalement favorable. Maintenant, nous savons faire du logement social de bonne qualité, bien disséminé. Pour autant, je pense qu'il y a des communes qui devraient être pénalisées si elles continuent à faire du logement social. Quand je vois des communes avec plus de 80 % de logement social, et quand je vois la manière dont ils vivent, je peux vous dire qu'il n'y a que les élus, qui continuent à faire cela, qui sont contents. Leur population ne l'est pas du tout. Je vous donne rendez-vous à une commune près de Trappes, qui est connue, dont le successeur du maire, qui est parti, dit qu'il est maintenant grand temps de s'arrêter. Cela serait bien que l'État ait des règles très strictes. L'équilibre étant, je crois, la mère de toutes les vertus en la matière.

Je voudrais dire qu'il ne faut pas que les différentes politiques aboutissent à une spécialisation de certains territoires. Pendant trente ans, le Mantois a été le déversoir des populations précarisées de l'ouest de l'Ile-de-France : c'était pratique, avec une immense ZUP, un peu loin de Paris et donc qui ne faisait pas trop de bruit. Cela fait quinze ans que nous travaillons à un rééquilibrage en termes de logement, non pas en diminuant notre nombre de logements sociaux en absolu, mais en le diminuant en relatif. On augmentait la construction de nos demandes de logement privé. ◄► **(53)** Pour toutes les politiques que nous avions mises en place pour aider les populations très spécifiques, comme les familles polygames, nous avons toujours revendiqué le fait de nous en occuper nous-mêmes. Ce sont des problématiques que nous connaissions, et dont on pensait que si d'autres s'en saisissaient, s'ils ne mettaient pas les moyens, les résultats n'auraient pas été là. C'est pour cela que vous entendez beaucoup moins parler de Mantes-la-Jolie et du Val Fourré. Il y a un travail avec les populations qui est très proche, mais le logement a joué un très grand rôle dans la pacification du Val Fourré, parce que le logement s'est fait d'une façon totalement éthique et impartiale. Je remercie d'ailleurs mes services, qui font quelquefois un

Cinquième audition (13 Avril 2013) :

travail difficile, car les populations concernées sont parfois un peu difficiles. À la moindre agression d'un de mes agents, je vais d'ailleurs moi-même porter plainte. Tous les personnels savent que nous sommes derrière et que nous ne laisserons rien passer à ce niveau. ◄

3. Comment ces dispositifs peuvent-ils être mobilisés par les élus afin de favoriser, avec les travailleurs sociaux, l'accès au logement des plus démunis ? Ces nouvelles pratiques impliquent-elles pour les élus de nouveaux modes de pilotage ? - Par Frédéric Petitta[103]

- Les compétences mobilisables d'un département.

► **(51)** Comme vous venez de le signaler, le département de l'Essonne est un département de la grande couronne, qui est un peu particulier, puisque fortement contrasté, avec un nord très largement urbanisé, et un sud qui n'a rien à envier aux départements de province, notamment pour le fin fond du sud de l'Essonne, où l'on retrouve des problématiques rurales, et des problématiques liées à l'habitat et au logement, comme nous pouvons le retrouver dans certains départements de province. Le département de l'Essonne, alors même qu'il n'a pas de compétence en matière de logement et d'habitat, a fait le choix de s'engager, il y a une quinzaine d'années, très fortement sur ces questions-là. Entre 2007 et 2011, ce sont plus de 71 millions d'euros qui ont permis d'accompagner la création et la réhabilitation de plus de 11 000 logements. La construction de logements sociaux, et principalement de logements sociaux accessibles à ceux que vous recevez, vous, dans vos structures respectives, et accessibles à ceux qui aujourd'hui n'ont pas accès au logement, est l'objectif avec lequel nous avons adopté, en décembre dernier, une délibération-cadre fixant de nouvelles orientations en matière de politique de logement et d'habitat, plus tournées et recentrées vers les publics prioritaires du département, à savoir les personnes cumulant des difficultés d'insertion, les jeunes, les femmes victimes de violence conjugale, les personnes âgées ou handicapées, ou encore des gens du voyage, qu'ils soient sédentarisés ou non.

Nous avons souhaité réorienter nos financements vers ces publics, puisqu'après une large concertation avec l'ensemble des acteurs, les élus des territoires, mais également les bailleurs, il est apparu que les financements départementaux avaient véritablement un effet levier sur le type de logement, type PLAI, qui manque cruellement, je crois, dans n'importe lequel des départements franciliens. Nous avons donc réorienté nos financements, ce qui permet d'être en lien avec ces questions d'accompagnement social, que nous développons et pour lesquelles nous avons compétence. Au travers de ce dispositif, nous avions dans l'esprit de travailler à une meilleure articulation aussi, avec nos travailleurs sociaux, dans nos maisons départementales des solidarités, entre les questions d'hébergement et les questions de logement. Au travers des financements départementaux, nous avons la possibilité de récupérer, lorsque nous finançons une opération, quelques logements sociaux, au sein du contingent départemental, et nous avons donc souhaité mieux articuler les passerelles hébergement, logement, et je pense notamment à toutes les familles qui sont logées en nuitée d'hôtel, dans le cadre de l'aide sociale à l'enfance. ◄

- Comment les dispositifs peuvent être mobilisés au niveau d'un conseil général ?

► **(27)** J'évoquais la nécessaire construction de logements sociaux accessibles, mais également en mobilisant les outils du PDLPD[104], notamment l'accord collectif départemental. Nous avons travaillé, aux côtés de l'État, des bailleurs, des collectivités locales, et de l'ensemble des partenaires, au rehaussement des objectifs de l'accord collectif départemental, en les augmentant de près de 30 %. Cela n'a pas été simple, notamment du fait de la question de la surmobilisation du contingent préfectoral, notamment au travers des questions de DALO. Les maires des villes ayant le plus de logements sociaux ont souligné que l'addition entre la mobilisation, l'attribution de logements DALO, avec des personnes relevant de l'accord collectif départemental, accélérait une surpaupérisation de certains quartiers, et mettait à mal la mixité sociale que nous essayons de favoriser au travers de la construction de logements sociaux. ◄ Il a donc fallu travailler avec les représentants des collectivités locales, avec l'État et les services départementaux, pour faire en sorte d'augmenter les objectifs de l'accord collectif départemental, tout en laissant une plus grande place aux élus locaux, aux services logements des villes, à la mobilisation faite par nos partenaires associatifs, mais également nos travailleurs sociaux.

- La difficile mobilisation du parc de logements privés.

► **(24)** L'intermédiation locative a été évoquée tout à l'heure. Nous avons de grandes difficultés à capter du logement privé, pour en donner une destination sociale, alors même que si l'on attend seulement la construction de logements sociaux, quand bien même on peut aligner la volonté politique, la puissance financière, régler les problèmes d'urbanisme et réglementaires, les délais sont longs (quatre ans). Il faut donc trouver d'autres moyens, en attendant, d'augmenter l'offre de logement social. Nous travaillons, avec beaucoup de difficultés, à capter, dans le parc privé, des logements, pour en donner une destination sociale. Il y a des problèmes d'accès aux propriétaires, de transmission de l'information, de captation de ces dispositifs, alors même que nous avons en Essonne une agence immobilière sociale, que nous avons lancée avec la préfecture. ◄► **(51)** La question du dynamisme concerne

103 - Vice-président du Conseil Général de l'Essonne, en charge du logement et de l'habitat, conseiller général du canton de Sainte-Geneviève-des-Bois.

104 - Programme Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées.

Cinquième audition (13 Avril 2013) :

évidemment la mobilisation des outils du FSL, au travers notamment des dispositifs ASL, maintien, accès, pour permettre aux familles qui sont confrontées à des accidents de la vie, de pouvoir faire face à ces difficultés-là. ◄

►**(51)** Nous avons eu la volonté, aussi, en même temps que nous travaillions sur nos axes de construction, sur notre politique d'investissement, de réinterroger l'ensemble des acteurs intervenant dans le champ de l'accompagnement social sur la pertinence de nos dispositifs tels qu'ils étaient aujourd'hui. Du fait de la dégradation des conditions économiques et sociales de nos concitoyens, il m'apparaissait important, en même temps que nous réactualisions notre politique du logement et de l'habitat, de pouvoir se réinterroger aussi sur nos dispositifs d'accompagnement social lié au logement. Nous allons adopter en mai prochain un nouveau règlement intérieur, qui laissera une plus grande place aussi à une action territorialisée. Je pense notamment aux questions de maintien dans le logement. L'accès, c'est plus difficile. Il s'agirait de territorialiser cela autour d'une maison départementale des solidarités. Nous allons travailler en territorialisant, avec nos partenaires associatifs, les CCAS, les bailleurs, nos travailleurs sociaux des maisons départementales des solidarités, de façon à vraiment travailler dans la dentelle sur ces questions d'accompagnement social. ◄

Échanges avec les auditionnés

Martine Noalhyt : En complément de ce qui a été dit, je dirais que ces séances ont pour finalité de voir ce qu'il faut éventuellement faire évoluer dans les formations des travailleurs sociaux. La question que j'ai envie de vous poser est donc : si vous aviez les travailleurs sociaux, ou bien des directeurs d'école de formation en travail social, que leur demanderiez-vous ? Nous avons fait cela avec les usagers, nous leur avons demandé ce qu'ils aimeraient demander à la ministre, c'est pourquoi je vous retourne la question. Comment percevez-vous le travail social à l'échelon de la ville de Paris, travail social global, spécialisé, est-ce qu'on passe du savoir-être, savoir-faire, à des techniciens du travail social, quelle évolution ?

Olga Trostiansky : Je ne crois pas que, sur ce sujet, je vais sûrement bien vous répondre. ►**(44)** Je suis convaincue que, comme dans beaucoup de métiers, l'évolution du métier de travailleur social est essentielle, mais encore plus dans le métier de travailleur social, car il y a beaucoup d'évolution, et qu'il faut effectivement que les travailleurs sociaux, en plus de leur travail et d'accompagnement social, puissent anticiper les évolutions et préparer l'avenir. Il y a donc à la fois de la formation initiale et continue, et de la formation « action ». C'est-à-dire que les questions ne sont pas forcément les mêmes sur un territoire et sur un autre, et il faut donc que les travailleurs sociaux soient à la fois dans l'action et aient du temps pour la réflexion, dans un travail collectif, pour aider à construire et préparer l'avenir. Jusqu'à maintenant, sur ces sujets, peu de choses avaient évolué, mais depuis dix ans nous avons un changement très important, à la fois des personnes qui ont besoin d'accompagnement, et de tout le travail d'enrichissement, de partenariat avec les associations. Pour moi, la créativité et l'innovation sociale veulent dire quelque chose, mais cela n'appartient pas qu'aux associations. Cela appartient aussi aux services sociaux qui sont dans les villes, les départements, les régions, et l'État. ◄

Danièle Senez : Pourriez-vous développer un peu ce que vous avez dit à la fin sur les coordinateurs de terrain ? Là me semble être le point nodal de tout le reste de votre intervention, et des souhaits que vous exprimez en matière de formation initiale, continue, formation action. Qui sont ces gens, comment sont-ils choisis, quels sont leurs rôles ?

Olga Trostiansky : ►**(34)** Paris est très spécifique, du fait de son mode d'organisation administratif et politique. Paris est à la fois une ville et un département, avec vingt arrondissements. Il y a une déconnexion importante entre ce que nous faisons à Paris au titre du département, et ce que d'autres pouvaient faire au titre de la Ville, au niveau municipal. C'est le premier acte. Par ailleurs, les maires d'arrondissement, qui sont aussi conseillers généraux, ne passaient, au conseil d'arrondissement, que ce qui passait en municipal, alors que l'on sait très bien que c'est au niveau du Conseil général qu'une grosse partie du budget social se décide (le budget d'un département est constitué à 60 % de social). Cela ne passait donc pas au conseil d'arrondissement. Le maire d'arrondissement a un rôle particulier, privilégié, il est le dernier recours de ceux qui tapent à la porte des services sociaux. Or, celui-ci avait une méconnaissance de ce qui se passait au niveau départemental. Par ailleurs, il y avait une déconnexion entre ce qui se passait d'un point de vue central, et ce qui se passait dans les arrondissements au niveau du territoire, avec des gens qui avaient des idées, au niveau des territoires, sur le terrain, etc. Nous avons été accompagnés par des consultants, et pendant un an, il y a eu un certain nombre de groupes de travail, parce que ce qui est important et intéressant est de faire participer les travailleurs sociaux à cette évaluation, à ce diagnostic, et à cette construction pour l'avenir, en écoutant ce qu'avaient dit les associations et les maires d'arrondissement, mais en proposant eux-mêmes, et en participant à cette construction. Pendant deux ans, nous avons donc travaillé avec l'ensemble de ces partenaires. Il y a eu des consultations régulières des organisations syndicales, qui avaient aussi leur mot à dire par rapport à l'ensemble de ce travail. ◄►**(50)** Ensuite, les CST[105], sur Paris, ont ce rôle de lien entre la mairie d'arrondissement, l'ensemble des services sociaux spécialisés, comme l'aide sociale à l'enfance. Il y a un certain nombre de services sociaux spécialisés au niveau

105 - Coordinateurs Socio-Territoriaux.

Cinquième audition (13 Avril 2013) :

des arrondissements, et puis aussi le lien avec le central. Ils ont donc un rôle de pivot. Ils peuvent travailler à des diagnostics sociaux de territoire. Après, il est possible de décider de travailler davantage sur tel ou tel aspect : prévention spécialisée, illettrisme ou accueil des familles étrangères, femmes, problèmes de santé. Suivant les territoires, et en accord avec un certain nombre de diagnostics socio-territoriaux faits dans le cadre de la politique de la Ville, le but est de renforcer cet état d'esprit, et travailler de manière plus concertée. Pour l'instant, les choses démarrent, avec ces CST qui viennent d'être mis en place. Nous aurons des CST dans l'ensemble de Paris, fin 2014. ◄

Martine Noalhyt : Ce que vous nous dîtes me fait penser aux regroupements de circonscriptions, qui représentaient à peu près 200 000 habitants, comme un arrondissement.

►**(62)** Il y avait des responsables territoriaux, prévus par les textes. Nous avons donc le sentiment que Paris, du fait de sa complexité, a rejoint l'organisation réglementaire qui était au départ de la création de ces regroupements de circonscription. Je me dis, en vous écoutant, que c'est étrange d'entendre dire qu'il faut des travailleurs sociaux qui vont au-devant des personnes. J'ai été assistante sociale dans les années 80, et nous étions tout le temps chez les gens. On a l'impression qu'il y a eu un mouvement, qui a rendu les travailleurs sociaux de plus en plus administratifs, et qu'on leur demande finalement de retourner aux sources, dans un mouvement qui fait que ce n'est pas tout à fait la même place. Ce que vous nous dîtes peut être entendu de façon un peu paradoxale. ◄

Olga Trostiansky : ►**(50)** Il y a sur Paris un certain nombre de travailleurs sociaux qui passent beaucoup de temps à trouver des places d'hôtel pour les personnes qui sont dans la rue. Personnellement, je me demandais quel était l'intérêt d'avoir des travailleurs sociaux pour ce type d'activité. Nous avons considéré que cela était important, car nous souhaitons, sur Paris, qu'il n'y ait pas d'enfant qui dorme dans la rue. Après, nous cherchons à voir comment faire autrement que de dépenser des millions d'euros, tous les ans, pour accueillir des familles avec enfants, au-delà de l'aspect budgétaire. Après deux ans d'expérimentations, nous avons constaté que des gens s'étaient spécialisés sur ce sujet, par exemple au SAMU social, des personnes gèrent la relation avec les hôteliers, la diminution des prix. Nous envisageons qu'une partie de ce travail soit déléguée au SAMU social. Je crois que cela pourrait laisser aux travailleurs sociaux du temps, pour être moins dans la recherche d'hôtels, où ils ne semblent pas être les personnes les plus pertinentes pour faire ce travail. Après, par rapport au fait d'aller au-devant des personnes, je ne l'ai pas mentionné comme étant quelque chose de prioritaire. Nous avons une configuration un peu spéciale sur Paris, car il y a à la fois des services sociaux et des PSA. Des services sont plus spécialisés pour les personnes à la rue, et d'autres pour les personnes « de droit commun », qui ne sont pas dans la rue. Les fonctionnements sont donc différents. Au niveau des PSA, on est en train de réfléchir à comment améliorer l'accueil des personnes qui sont dans la rue, à réfléchir comment mieux les domicilier. Au niveau du CASVP, et également avec les services de la DASES[106], qui a du personnel départemental, il y a cette réflexion et ce besoin d'avancer pour évoluer et répondre mieux aux attentes. Nous sommes dans cette logique, depuis 2008, où on n'est pas dans quelque chose de statique, mais dans une réflexion sur une évolution régulière, en essayant de s'approcher le plus possible des besoins et attentes. ◄

Dominique Braye : ►**(26)** En tant qu'élu et que président de l'ANAH, je voulais dire que l'on voit bien que, de toute façon, le fait d'aller à la rencontre d'un certain public dépend des populations. Vous avez des populations qui viennent spontanément vers les travailleurs sociaux. Il ne faut pas non plus que ceux-ci soient complètement débordés par ces demandes. Il y a ensuite des populations, je parle par exemple du programme « habiter mieux » que nous faisons sur la rénovation énergétique des passoires thermiques, qui ont, de par leur âge, leur culture, l'habitude de souffrir en silence, et qui ne le font jamais. Le problème est d'arriver à aller à la rencontre de ces gens-là, de les repérer, de les diagnostiquer, et de les convaincre d'accepter ce à quoi ils ont droit. ◄► **(24)** Par ailleurs, je crois que dans tous les domaines, il faut que l'offre corresponde à la demande. Le chiffre de 19 % de la population francilienne à Paris, par rapport aux 40 % environ de centres d'hébergement, oui, mais vous n'irez pas demander à des sans domicile fixe, compte tenu de leur mode de vie et des choses qui peuvent leur permettre de vivre, d'aller à « Trifouillis sur Seine » parce qu'ils seront mieux logés. On l'a vu, au moment où on a voulu transférer des sans domicile fixe. Cela a fait suffisamment la une de la presse. Dans les endroits où ils pouvaient être très bien logés, mais excentrés par rapport au centre de Paris, qui est très attractif pour eux, on a vu qu'ils n'étaient pas d'accord, malgré l'amélioration des conditions de vie que nous pensions leur apporter. ◄

Olga Trostiansky : ►**(50)** Au niveau de la ville de Paris, nous essayons de montrer que l'activité des travailleurs sociaux est pour tous les Parisiens et toutes les Parisiennes. Quand des personnes ont eu l'habitude de vivre sans assistance, ils n'ont pas l'habitude de venir franchir la porte. Par contre, et on le sait bien, puisqu'on est dans une période de crise, cela peut arriver, et il faut que l'ensemble de ces personnes qui n'ont pas l'habitude d'aller vers les travailleurs sociaux puissent comprendre que la porte leur est également ouverte. Ce n'est pas toujours très évident. Nous essayons donc de communiquer vers l'ensemble de toutes ces personnes, parce qu'il peut y avoir des situations de fragilité. Concernant l'autre sujet que vous avez évoqué, c'est un sujet important.

106 - Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé.

Cinquième audition (13 Avril 2013) :

Si j'ai donné ces chiffres de 16 % des Parisiens en Île-de-France et 40 ou 50 %, suivant la manière dont on regarde les chiffres, ce n'est pas pour faire moins. En plus de ce que dépense l'État, nous apportons une contribution financière très importante, et nous allons continuer. Ce n'est pas pour baisser les bras, et dire que les autres vont faire à notre place. C'est juste pour dire que les personnes qui sont dans la rue ne sont pas toutes des Parisiens. Ce sont des personnes qui viennent du monde entier, de la France entière, de l'Ile-de-France, et que nous sommes tous, élus, responsables. C'est de la compétence nationale, et ensuite nous sommes tous, au niveau du Conseil général, au niveau des municipalités, dans une responsabilité en complémentarité avec ce que fait l'État. C'est ce travail, je pense, avec l'ensemble des départements, des communes, au niveau de la métropole, qui peut apporter des actions innovatrices, des réflexions, des échanges entre les élus, et des orientations futures améliorées par rapport au travail que l'on fait seuls, sur ces sujets, sur Paris. J'espère que dans les propositions qui seront faites, dans les lois qui peuvent être votées, nous aurons ce cadre qui nous permettra de travailler en coordination interdépartementale, parce que vous savez très bien que les gens franchissent la frontière du périphérique. C'est vrai que quand on développe un certain nombre d'actions – en termes d'aide alimentaire, on dépense 6 M€ par an sur Paris, nous avions en programme la construction de trois restaurants sociaux, nous avons ouvert six restaurants solidaires, dans lesquels mille personnes mangent gratuitement tous les jours, et ce ne sont pas tous des parisiens. Il est donc évident d'apporter une contribution à l'ensemble de l'effort collectif. Parmi les mille personnes qui viennent, pour plus de 50 %, c'est leur premier repas. On voit à quel point ces besoins sont urgents et prégnants. ◄

Intervenante dans la salle : ►**(28)** Je suis chef de service SIAO Urgences et 115 du Val-d'Oise. Au niveau du Val-d'Oise et du 93, nous sommes à peu près à 4 000 places d'hôtel qui sont prises par Paris. Nous représentons, à l'heure actuelle, en période hivernale, 456 places. C'est vrai qu'effectivement, il n'y a pas de frontière. Dans les accueils de jour, nous voyons qu'il y a énormément de demandes de ces personnes qui viennent de Paris. Au niveau du 115 de Paris, quand les personnes sont positionnées dans les hôtels, dans les autres départements – nous savons que les personnes doivent contacter le 115 pour être renouvelées, car elles tombent sur le 115 du Val-d'Oise et on les transfère – y a-t-il une sorte de veille sociale, ou au moins un lien avec le service social de Paris ? Ou bien les personnes vont-elles plus vers le service social de leur département ?

Olga Trostiansky : En ce qui me concerne, je considère qu'il n'y a pas suffisamment de coordination entre les 115 et les départements. Je souhaite que nous l'organisions. C'est fondamental. Commencer à se parler entre les 115 des départements, ce serait quand même urgent. Ensuite, le SAMU social de Paris a des hôtels en dehors de Paris. C'est pourquoi je souhaite travailler avec l'ensemble des élus des autres départements, pour que nous nous disions les choses. ◄►**(29)** Après, un autre sujet me paraît fondamental, c'est l'accompagnement social des personnes qui sont à l'hôtel. Tant que les hôtels ne servent que d'hébergement et de lieux où se poser, et que personne n'aide à sortir d'un centre d'hébergement ou d'un hôtel, comment va-t-on faire ? Les personnes vont rester. Or, ce ne sont pas des lieux pour rester, avec des enfants. ◄►**(28)** Il faut donc que nous nous organisions, que l'on structure, au niveau de l'Ile-de-France, pour qu'il y ait un accompagnement social, et de préférence sur le territoire. Après, il faut regarder les aspects financiers, qui fait quoi, et quels sont la corrélation et le lien, mais il faut le mettre en place. Je pense que par rapport au sujet que nous abordons aujourd'hui, c'est une des clés de travail, de réflexion, d'action, pour sortir ces personnes. Après, il y a le sujet des personnes sans papiers. C'est la moitié des personnes qui fréquentent les hôtels. Il y a donc les papiers, à regarder, mais après, même si elles sont sans papiers, on peut les aider, en matière de logement, on peut les aider en matière de scolarisation. ◄

Dominique Braye : J'ai oublié un élément important. La représentante de Paris parlait des problèmes de fluidité entre l'hébergement et le logement, quelque chose d'important. Là aussi, on voit que la mise en relation des professionnels qui s'occupent de l'hébergement et du logement doit manifestement s'améliorer. Ce sont des professionnels qui manifestement se connaissent insuffisamment, et ont une certaine méfiance entre eux, ceux de l'hébergement estimant systématiquement que les bailleurs sociaux sont trop sélectifs, et les bailleurs sociaux estimant systématiquement que les gens de l'hébergement leur envoient des ménages qui ne sont manifestement pas prêts à aller dans le logement. Nous avons donc décidé, avec Rennes – que ces gens de l'hébergement et du logement doivent se rencontrer régulièrement. Et au lieu de partir sur des principes et de grandes idées, ils se mettent d'accord sur des dossiers individuels. Je leur ai demandé de faire de l'individualisation. Ensemble, ils se mettent d'accord sur ce qu'ils estiment, les uns et les autres, comme des ménages prêts pour aller dans le logement en sortant d'hébergement. Je peux vous dire qu'on arrive à des résultats tout à fait intéressants, à bien optimiser les choses.

Nabil Naffati : Une question persiste. ►**(58)** Nous faisons le constat partagé que le travail social est à l'interface entre le public, le politique, les bailleurs, les institutions et les bénéficiaires. Ma question s'adresse au politique. Comment pensez-vous que votre message politique est relayé par les travailleurs sociaux, et comment le traduisent-ils par des actions concrètes en faveur de l'accès au logement ? Autrement dit, quel message politique dois-je porter aux étudiants des centres de formation au travail social ? ◄

Cinquième audition (13 Avril 2013) :

Intervenant dans la salle : ►**(29)** Je pense que nous avons trop de monde qui se côtoie, qui fonctionne en parallèle, etc. Nous avons des gens de qualité dans tous les domaines, et il faut qu'ils se rencontrent. Cela oblige les élus à se mobiliser et à se donner les moyens d'observation pour mener de bonnes politiques, les infléchir quand il le faut, coller à la demande pour avoir une offre tout à fait adaptée en face. Il faut que les politiques mettent cela en place. Pour l'accompagnement social, c'est pareil. Il faut que les politiques sachent ce qu'ils veulent, ce qui est bon pour le territoire et leur population, et qu'ils se mettent autour de la table avec les travailleurs sociaux, pour déterminer comment ils doivent agir. C'est quelque chose qui ne peut se faire ni du côté des travailleurs sociaux, ni du côté des élus – et de leurs services – exclusivement. Il faut qu'ils travaillent ensemble, c'est le plus important. Il faut également qu'il y ait des centres de ressources des bonnes pratiques. Nous avons quand même en France je ne sais pas combien de territoires, dont certains font un travail merveilleux, dans des domaines quelquefois totalement différents. Je regrette qu'il n'y ait pas, sur un certain nombre de domaines, des centres de ressources d'expérience, dans lesquels des élus ont eu des idées tout à fait intéressantes, et qui pourraient se dupliquer, en s'adaptant, sur de très nombreux territoires. ◄

Frédéric Petitta: ►**(51)** Je voudrais également revenir sur cette question d'échange, qui est essentielle sur toutes les questions. Pour ma part, je suis élu depuis deux ans maintenant. Une des premières choses que j'ai faites en prenant mes fonctions est d'aller rencontrer les travailleurs sociaux, puisque dans nos permanences d'élus, nous avons bien souvent des personnes qui arrivent avec des problématiques qui sont aujourd'hui multiples. Cela fait une quinzaine d'années que je suis proche des collectivités locales, que j'ai l'habitude de travailler avec des travailleurs sociaux, en ayant travaillé dans des mairies auparavant. Il est vrai qu'aujourd'hui, les problématiques pour lesquelles nos concitoyens viennent solliciter les élus et les travailleurs sociaux au sein des services sont multiples. Il y a les questions liées à l'habitat, mais les problématiques sont multiples. Pour passer le message du politique, c'est très compliqué. Entre les décisions prises par les élus et le moment où elles se mettent en application sur le terrain, il faut du temps. Plus la collectivité est proche du terrain (département), plus le message politique est audible par les agents. L'inverse est vrai. Il faut aussi que les élus puissent être nourris de manière relativement constante des remarques des travailleurs sociaux et de nos services. J'ai par exemple des rencontres très régulières avec la maison départementale des solidarités de mon canton, et il y a également des actions de sensibilisation autour des questions de précarité énergétique en direction des travailleurs sociaux. Il faut être en permanence à l'écoute, et cet échange, cette communication, dans les deux sens, sont utiles, tant pour les élus que pour les travailleurs sociaux. Après, si vous avez la méthode qui permet de donner directement le message, dans l'immédiateté la plus totale, à l'ensemble des travailleurs sociaux, je suis preneur. ◄

Intervenante dans la salle : Je ne suis pas élue, mais je vais répondre quand même. Vous demandez ce qu'il faut dire aujourd'hui aux étudiants en travail social. ►**(7)** Ce qui me frappe, après avoir entendu les interventions des différents élus, c'est une grosse évolution pour le travail social, c'est qu'il s'inscrit aujourd'hui dans un territoire, géographique, social, politique. Pendant très longtemps, on a considéré que le travail social était un peu hors-sol. L'approche se faisait par public. Aujourd'hui, nous ne pouvons plus avoir cette approche par public, nous le voyons bien. Les travailleurs s'inscrivent dans un jeu d'acteurs, sur un territoire donné. S'ils ne comprennent pas ce qui se passe sur ce territoire, ils risquent assez vite d'être en difficulté. ◄

►**(22)** Après, vous demandez comment les travailleurs sociaux peuvent relayer le message politique. J'aurais tendance à demander quelles doivent être les relations du politique et du travail social.

Je pense que le politique doit donner le sens général de l'action. Quand on parle, aujourd'hui, avec des travailleurs sociaux, on est assez frappé par le fait qu'ils sont un peu déboussolés, qu'ils ne savent plus tellement ce qu'on attend d'eux – on attend d'eux beaucoup de choses.

Il me semble que le politique doit redonner le sens général de l'action. Une autre chose importante est qu'il faut redonner au politique, à tous les niveaux, son rôle d'arbitrage, pour éviter que des travailleurs sociaux ne se trouvent dans des situations finalement ingérables, écartelés entre des injonctions contradictoires. Par exemple, concernant les personnes en situation irrégulière, ce n'est pas au travailleur social de trancher s'il doit accompagner une telle personne vers l'insertion, ou s'il doit acter du fait qu'elle est en situation irrégulière, et que si on peut alors apporter des réponses humanitaires, il n'y a pas d'insertion possible. C'est le politique qui doit faire ce choix, et ensuite, dans le cadre de cet arbitrage, le travailleur social peut faire son travail. S'il est en désaccord avec la politique, il y a d'autres endroits où il s'exprimera, dans le cadre d'une action militante ou citoyenne. Ce qui est frappant aujourd'hui, c'est que les travailleurs sociaux se trouvent vraiment parfois dans des situations où ils ne savent plus ce qu'ils doivent faire. Insérer des gens qui seront expulsés ? Miser sur une future régularisation ? Or, finalement, la décision ne leur appartient pas. Dans la relation entre le politique et le travail social, c'est un point très important, qui résulte aussi des évolutions. Les formes de pauvreté ont évolué, et les personnes à « prendre en charge » sont aujourd'hui différentes. Nous n'avons pas une pauvreté résiduelle, mais massive. Elle est en partie constituée par des gens qui viennent d'ailleurs, de loin. ◄

Cinquième audition (13 Avril 2013) :

Martine Noalhyt : Je me posais la question de ce travail très concret, avec des politiques et des travailleurs sociaux. Le souci est que les travailleurs sociaux sont rarement dans ces lieux directement. Ceux qui suivent les situations concrètes, ce ne sont pas ceux qui vont les exposer. Ce sont des responsables, des cadres intermédiaires. Est-ce le cas chez vous, arrivez-vous à faire travailler les gens qui sont vraiment en contact avec les personnes en difficulté dans vos commissions, ou sont-ce toujours des intermédiaires qui sont des chefs de service, des cadres intermédiaires, etc. ?

Intervenant dans la salle : ►**(22)** Je pense qu'il y a toujours les cadres, naturellement, qui sont présents, mais qui ne sont jamais seuls, et qui sont accompagnés avec des travailleurs sociaux.

Je suis d'accord avec vous, mais il s'agit de la politique en général. La politique en général, dans ce domaine comme dans les autres, doit faire l'objet d'un débat où tout le monde doit pouvoir s'exprimer, discuter, etc. Après, il y a une position qui est décidée, et tout le monde doit s'y conformer. Quand on a en plus, sur un même territoire, des travailleurs qui ont des convictions différentes, cela devient difficile. Officiellement, tout le monde se conforme, mais sur le terrain, c'est quelquefois un tout petit peu plus compliqué que cela. Nous, élus, sommes confrontés à ce problème. Cela demande des débats réguliers avec les personnes qui sont sur le terrain. Les plus exposés ne sont pas les cadres intermédiaires, mais ceux qui sont sur le terrain, au contact des publics. Là, il faut que les élus soient totalement conscients qu'ils doivent aller, non seulement au contact des cadres intermédiaires et des chefs, mais aussi des personnels qui sont sur le terrain. C'est ce que je m'efforce de faire, pour aller discuter avec les gens. En dépit des convictions, il reste des malentendus. Deux personnes peuvent être aussi humanistes l'une que l'autre, et avoir des positions différentes. Les travailleurs sociaux ne doivent pas être dans un mal-être, car sinon ils ne peuvent pas faire leur travail correctement.◄

Intervenante dans la salle : Je travaille au sein de la direction générale d'une association, à l'Œuvre Falret, et ce qui me taraudait depuis ce matin était presque l'entrée du propos. Ce qui m'a intéressée, c'était de venir voir comment l'ensemble des acteurs publics, avec lesquels les politiques publiques d'hébergement et de logement se construisent, et par lesquels elles sont pilotées, et avec qui nous les mettons en œuvre au niveau des associations, ce qu'ils avaient à en dire. Sauf que, du coup, j'ai découvert que le propos était : « qu'est-ce que nous pouvons en tirer, nous, les trois centres de formation, pour préparer les travailleurs sociaux ? ». Du coup, qu'est-ce que les associations en tirent pour que leurs organisations, leurs projets associatifs et leurs projets d'établissement continuent d'être formatifs et apprenants ? Donc, il n'y a pas que vous. Nous sommes tous convoqués à y faire quelque chose. J'ai donc trouvé que c'était un peu restrictif. Je me suis dit que quelqu'un allait dire que derrière les travailleurs sociaux, il y a des associations, pour beaucoup d'entre eux. Pas pour tous, puisqu'il y a ceux qui interviennent directement dans les collectivités territoriales. Par contre, un travailleur social hors sol, il faut m'expliquer. Je ne sais pas ce que c'est qu'un travailleur social qui ne serait pas rattaché à une institution. Il y a aussi la question de savoir ce qu'est une institution, à l'heure actuelle. Nous sommes portés par un projet, mais qui trouve quand même sa légitimité dans les politiques publiques. Je me demandais donc où étaient les associations dans le propos, mais les deux derniers intervenants sont venus dire qu'ils travaillaient avec les associations, comme traducteurs, comme couseurs de dentelle, etc. C'était un propos un peu général sur votre cadre.

Danielle Senez : L'intervention de madame m'intéresse beaucoup. Je suis chargée de faire une synthèse à chaud, et je commençais à noter mes regrets. Contrairement à madame, j'éprouvais la difficulté, à la question non posée jusqu'à présent, de la différence qu'on doit faire dans l'exercice du travail social, entre les travailleurs sociaux employés de collectivité publique, département, commune – vous avez d'ailleurs parlé, Monsieur le Vice-président et Monsieur le Sénateur, de la manière de mobiliser et de transmettre vos lignes directrices aux travailleurs sociaux qui sont les employés de vos collectivités, et en retour de recueillir ce qu'ils ont à vous dire sur les éléments de diagnostic, les éléments de priorité, les difficultés, etc. – et les travailleurs sociaux qui travaillent dans les associations, où la problématique ne me paraît pas du tout se jouer de la même façon. Ce sont tous des travailleurs sociaux, mais dans un cas il y a un projet associatif, qui est peut-être plus facilement compréhensible, car elles sont moins grosses que nos grosses collectivités locales franciliennes. Donc, cela ne se joue pas pareil. Le projet du département, que ce soit les schémas, toute sorte d'instruments, est peut-être plus difficilement traduisible pour un travailleur social, dans son action concrète au quotidien. Dans une association, notamment celles qui gèrent des structures d'hébergement, qui accompagnent vers le logement, les choses sont, me semble-t-il, apparemment plus claires, plus rapidement.

Intervenant dans la salle : ►**(29)** Je suis chef de service dans un CHRS, l'Œuvre Falret La Marcotte, sur Versailles. J'ai envie de vous répondre en disant que même en travaillant dans une association, on a quand même un cadre légal. On ne travaille pas en électron libre, comme on veut, à l'heure qu'on veut, et avec qui on veut, même si on a peut-être une marge de liberté plus importante que sur les territoires. En tous les cas, on a des empilements de cadres. Le premier cadre est pour moi le même que le cadre légal d'un travailleur social lambda qui travaille n'importe où. C'est quand même la législation, une législation spécifique. Après, c'est vrai qu'il y a des valeurs qui sont portées, des manières d'être et de faire, au travers d'un projet d'établissement, sur

Cinquième audition (13 Avril 2013) :

une mission à accomplir, mais cette mission intervient toujours sur un territoire donné, avec son contexte. C'est important de peut-être dissocier les deux modes de fonctionnement, mais en tout cas ils se recoupent par le haut, en grande majorité, et par la commande. On a toujours des commandes, qui sont des commandes politiques. Sur le domaine du logement, on est sur un mille-feuille de dispositifs qui ne facilitent pas la fonction du travailleur social. Le travailleur social de terrain est confronté à ces innombrables dispositifs, et c'est là qu'il se perd aussi beaucoup, je pense. ◄► **(59)** Quant à la coordination, j'entends parler d'innovation, mais personnellement cela fait trente ans que je travaille avec des bailleurs, des communes, des départements, et je ne vois pas ce qu'il y a de nouveau dans ce qui se propose aujourd'hui. ◄

Intervenante dans la salle : Dans le cadre du groupe de travail régional qu'on avait mis en place, nous avions essayé de distinguer la partie formation initiale de la partie formation continue, ou information tout au long de la vie. On peut organiser des journées d'information, de mise à niveau qui présentent les nouveautés, mais ce n'est pas de la formation. Nous nous disions que la question de la formation continue devait être traitée de façon spécifique, car ces gens sont déjà dans un cadre, ont déjà une expérience professionnelle. C'est tout le travail, toute la réflexion qui est actuellement portée par UNIFAF actuellement, et par UNIFORMATION pour tout ce qui est OPCA, qui touche les travailleurs sociaux. Nous sentions que cette question-là, nous sentions qu'elle pouvait probablement porter dans un cadre spécifique de formation continue. Par contre, quand on est arrivé sur la formation initiale, nous nous sommes demandé ce qu'il y avait à faire. Nous n'avons pas la prétention, au niveau de la région, de changer les maquettes de formation des travailleurs sociaux. Il y a des gens qui s'en occupent au ministère et au niveau national. En Île-de-France, la question était de savoir s'il y avait des leviers permettant de voir ce qu'il manque, comment le construire. En échangeant entre nous, nous nous sommes dit qu'il n'y avait pas forcément un vade-mecum du bon travailleur social dans l'accès au logement. Nous avons posé la question aux usagers : « qu'est-ce, pour vous, qu'un bon travailleur social ? » Cinq ont été auditionnés. J'ai entendu : « un bon travailleur social, c'est celui qui m'aide à mettre en œuvre mon projet ». Sauf qu'il y en avait trois qui étaient sans papier. Donc, on peut se demander ce qu'est un travailleur social qui doit se mettre dans une forme d'accompagnement de quelqu'un qui a un projet, et que ce projet est inatteignable. Nous trouvons que c'est important que le travailleur social, y compris en formation initiale, soit conscient de ce décalage entre une politique publique qu'il a à mettre en œuvre – accompagner des gens vers le logement, ce pour quoi il est financé – alors même qu'il va être confronté à des gens pour lesquels ce projet n'est pas réalisable. Un autre a dit : « pour moi, un bon travailleur social, c'est un travailleur social qui me fout la paix, parce que moi je sors de l'aide sociale à l'enfance, je me suis « barré » à 16 ans après avoir perdu mes parents, puis mes parents adoptifs. Donc, à 16 ans, j'ai décidé de faire la route. Donc j'ai besoin, à des moments particuliers, qu'on m'aide, mais ne me collez pas un travailleur social référent, car je sais comment m'occuper dans la ville où je suis, et trouver les bonnes solutions ». ►**(45)** On voit bien que, pour les travailleurs sociaux, en formation initiale, cette question de multiplicité des parcours, de savoir jusqu'où on va dans la déclinaison d'une politique, est quelque chose qui est posée d'emblée. ◄ ►**(28)** D'où le pourquoi de ce côté qui vous a paru restrictif dans le sujet d'aujourd'hui. Il me semble que nous n'avons pas réussi à aborder la question qui nous taraude sur l'opposition entre l'accompagnement social global et l'accompagnement social spécialisé. Le spécialisé étant axé vers le logement, ou tel type de public. Cette question-là est à la limite, dans les questions d'articulation, entre la réintroduction du champ de l'État dans l'accompagnement social et dans le logement, au regard d'une compétence qui a été déléguée aux collectivités territoriales. Compte tenu de la particularité en Île-de-France, arrive immédiatement la question de cette interdépartementalité : les conseils généraux, les collectivités territoriales, dans leur accompagnement social, comment gère-t-on ces publics qui n'ont pas de territoire ? Ils se retrouvent au 115 de Paris, généralement, donc soit ils se retrouvent dans un territoire qui est le leur, car ils y ont déjà des liens, soit dans un autre territoire, où il va falloir construire des liens, tout en sachant que revenir sur Paris est juste impossible. Ils peuvent y revenir dans la journée, mais au niveau des centres d'hébergement, tout ne peut pas être traité sur Paris. Cette question de l'accompagnement social et de l'interdépartementalité, et donc de la territorialisation, me semble être un sujet sur lequel on bute, clairement. ◄

Frédéric Petitta: ►**(26)** Je voudrais reprendre la question de l'hébergement, et le fait qu'il faille, pour répondre aux problématiques de manque de places d'hébergement sur Paris, que tous les départements franciliens jouent le jeu de l'accès au logement. Je ne sais plus qui parlait des questions de nuitée d'hôtel, en lien avec les hébergements parisiens. Dans le département de l'Essonne, nos travailleurs sociaux sont quelquefois contraints d'aller chercher des hôtels en dehors même de la région parisienne. Cela aussi peut interpeller. Personnellement, je suis sur une ville canton : Sainte-Geneviève-des-Bois. Il y a, sur le territoire communal, un hôpital psychiatrique, en activité, qui avait par le passé plus de 1 000 patients. C'était l'époque où on envoyait les malades « psy » à la campagne. Sur ce site, j'ai une structure qui mobilise le 115 parisien, le SAMU social. J'ai, sur mon territoire communal, quelques personnes SDF, qu'on ne peut pas adresser dans ce centre d'hébergement, qui est sur le territoire communal, ce qui est complètement fou, pour nos populations, qui connaissent l'existence de ce centre sur la

Cinquième audition (13 Avril 2013) :

commune, et qui se retournent très justement vers leurs élus en leur demandant pourquoi, malgré l'existence du centre, ils ne peuvent pas apporter de solutions d'hébergement aux personnes SDF. ◄ Sur la question de l'hébergement des SDF parisiens, j'ai entendu que madame la vice-présidente était prête à en parler avec les départements franciliens. Je suis prêt à avoir le débat, nous pourrons en parler ouvertement. Je voudrais ensuite revenir sur l'intervention faite par la responsable du centre d'hébergement, et également par la responsable de l'association. ► **(48)** Je ne suis pas suffisamment spécialisé pour savoir quel doit être le vade-mecum d'un bon travailleur social, si tant est qu'on puisse dire qu'il y en a des bons et des moins bons. Je ne sais pas quelle est la somme du savoir que les étudiants doivent engranger, mais au vu de la situation, s'il était possible de leur donner des boîtes à outils, ce serait bien. Ils peuvent se retrouver demain en frontal face à des situations sociales extrêmement compliquées, et c'est vrai qu'il y a un cadre réglementaire, législatif, un empilement de dispositifs qu'il faut maîtriser, comprendre, qui n'est pas toujours très simple. ◄► **(26)** Il faudra, sans doute, dans les années à venir, et peut-être à l'échelle métropolitaine réactualiser la donne en termes de logement, d'hébergement, d'habitat. Il y a des passerelles qui sont voulues au niveau de l'État et de la région à ce niveau, pour repenser des politiques d'hébergement qui ont été conçues à une autre époque, qui correspondaient à une pauvreté circonscrite, résiduelle. Aujourd'hui, nous sommes plutôt sur des éléments de pauvreté structurelle, et il faut donc à mon avis repenser un bon nombre de dispositifs liés au logement et à l'hébergement des personnes. ◄

Intervenant dans la salle : ► **(29)** Je suis du SIAO Insertion de Paris. Je voulais revenir sur ce que disait M. PETITTA par rapport à l'empilement des dispositifs. J'ajouterais qu'il y a également la différence de doctrine ou de doxa entre les points de vue des conseils généraux, et notamment de l'action sociale des divers conseils généraux franciliens. Je pense par exemple à la question de la transmission du rapport social au bailleur. C'est la base de la pratique professionnelle, je pense, amenée dans le cadre de la refondation. L'évaluation sociale doit- elle être transmise, à qui ? Qu'est-ce que le secret partagé ? Est-ce qu'on transmet cela au bailleur ? Si on discute avec deux conseils généraux différents, je pense qu'on aura des points de vue différents. Est-ce qu'on le fournit, ou pas ? Au sein d'une association, on peut avoir des points de vue différents au sein de la même association, et des débats en interne au sein de chaque structure. Il faut savoir que nous travaillons beaucoup avec le GIP Habitat et intervention sociale, qui travaille dans le cadre du PARSA[107], du 1 %, de la mobilisation des contingents du 1 %, part essentielle de la refondation. On nous demande d'adresser un rapport social, une évaluation sociale. Cela ne gêne personne. Ce n'est pas grave s'il y a un regard qui peut se faire, et que tout ne soit pas écrit, et en tout cas pas écrit n'importe comment. Si on dialogue avec des conseils généraux, on aurait des réponses extrêmement variées sur ce sujet-là, sachant que c'est bien dans la réglementation, c'est le 2002-2, c'est le corpus déontologique, etc., mais leur application, en fonction des territoires et en fonction du positionnement institutionnel de chaque travailleur social, risque d'être légèrement différente.

Normalement, ces divergences de point de vue, sur des sujets extrêmement précis, sont enseignées aux étudiants, en leur disant « vous allez travailler dans des endroits, où pour des questions données vous aurez des réponses entièrement différentes », indépendamment de l'empilement des dispositifs. ◄

Isabelle Meyer Dusart : ► **(16)** En tant que directrice du Collectif Relogement Essonne (CRE), qui rassemble douze travailleurs sociaux intervenant sur de l'ASLL et de la VDL, j'ai quelques réflexions qui me viennent après toutes les interventions. Déjà, en formation initiale, il me semble qu'aucun de mes travailleurs sociaux n'a eu un module ciblé « accompagnement social , lié au logement », quel qu'il soit, et que ce sont eux, chacun, individuellement, qui ont fait le choix, à un moment, d'aller découvrir ce métier-là auprès d'un bailleur, pendant leur stage long, ou auprès du CRE où on les a embauchés par la suite. ◄► **(62)** Par rapport à l'intervention sur les travailleurs sociaux de secteur, je pense qu'il y a dans l'Essonne une vraie complémentarité d'intervention, parce que leur intervention est généraliste, et qu'au niveau du CRE nous sommes spécialisés sur le droit au logement. ◄► **(27)** Plus largement, en tant que directrice, ce que je regrette est qu'aucun des travailleurs sociaux du CRE, ou de l'équipe prospection qui est en charge de la recherche des logements, ne fait ce métier-là par hasard au sein du collectif. Le regard que j'en ai est que la superposition des dispositifs, des lois, des changements, à droite et à gauche, fait que nous perdons de vue le côté militant de nos associations, et ce qui a fait que nous nous sommes engagés au sein de ces associations-là. De la même manière qu'on se posait la question du vade-mecum du bon travailleur social, j'ai envie de dire que le bon vade-mecum, pour un élu de canton, de Conseil général, ou simplement local, est de faire en sorte que les associations puissent exercer leur activité en garantissant les financements a minima. ◄

Bernard Meile : ► **(30)** En tant que vice-président d'Advocacy France, association d'usagers en santé mentale, je voudrais dire que les questions de territoire sont une chose dont j'ai eu beaucoup à entendre. C'est-à-dire qu'il y a un grand nombre de gens qui sont rejetés par tous les territoires. Les découpages territoriaux, sur le plan des régions, départements, sont différents des découpages par secteur psychiatrique, groupe de secteurs psychiatriques, ou par groupe d'établissements – établissements au sens de groupe d'implantation. Ces différences de

107 - Plan d'Action Renforcé en Direction des Personnes Sans Abri.

Cinquième audition (13 Avril 2013) :

découpage font que les gens peuvent être envoyés dans un autre territoire, être récusés par ce territoire où ils sont parachutés, et être en même temps refusés par le territoire où ils étaient avant d'être hospitalisés. Cela fait un certain nombre de gens qui se retrouvent en sortie d'hôpital à dormir dans les parkings souterrains de Roissy ou d'autres endroits comme cela. Ils n'ont pas d'assistante sociale de territoire. Les services sociaux départementaux d'origine arguent qu'ils ne sont plus là, même s'ils ont gardé des liens. Les services sociaux, à la demande des politiques locaux, dénient le droit de continuer à dépendre d'un service social, dans la mesure où on a gardé des liens avec la commune où on était avant. Il n'y a pas de recours face à ce refus de prise en compte. C'est à la fois un refus de prise en compte de la dernière implantation réelle, et un refus de prise en compte par ceux où ils se retrouvent. C'est une vraie catastrophe. Les trous du filet sont là et sont organisés. Les regroupements de structures psychiatriques jouent énormément. Les structures psychiatriques envoient, dans le territoire voisin, et ensuite : « Ah, vous n'êtes plus chez nous ». Les gens qui avaient un réseau social à Paris ou en proche banlieue se retrouvent à 60 km, sans moyen pour faire le trajet, et sans acceptation par les services sociaux de leur nouvelle implantation. Cela fait l'impossibilité d'obtenir l'APL[108] pour la chambre d'hôtel qu'ils ont cru pouvoir louer parce qu'elle était moins chère. Cela fait des gens qui, sortant d'une hospitalisation lourde, renoncent à prendre leurs médicaments pour pouvoir aller travailler le matin, à l'embauche, à cinq heures du matin, sur des chantiers de travaux publics ou du bâtiment, pour ne pas voir leurs affaires jeter par l'hôtelier à 60 km de Paris. Cette possibilité, pour les pouvoirs locaux, d'éloigner la population, dont l'histoire pose des problèmes gênants aux autorités politiques, est vraiment un problème. Le fait de dire : « nous, nous n'avons rien à nous reprocher, socialement parlant, puisque nous accueillons beaucoup de mères de famille au titre de l'ASE. Donc, le fait que nous virions des populations qui normalement ont été déstabilisées quand elles étaient chez nous, il ne faut pas nous le reprocher ». Là il y a une possibilité d'exclusion de toute compétence territoriale, d'un nombre de gens qui n'est pas du tout négligeable. Ces gens ne sont pas pris en compte, puisque non reçus. Le PSA Bastille ne veut plus entendre parler des gens qui y étaient. Pour pouvoir sortir d'hôpital, pour que les médecins acceptent de laisser la personne sortir, celle-ci prend par exemple une chambre d'hôtel à 60 km de Paris. Par conséquent, cette personne ne réintégrera jamais les services du PSA Bastille. C'est une histoire de folie, dans laquelle il n'y a pas que la personne, étiquetée comme folle, qui participe à cette folie collective. ◄

Martine Noalhyt : ► **(52)** En réponse à votre interrogation, il y a le département du 93 qui a mis en place une circonscription des errants, c'est à dire des gens qui sont rejetés de partout. C'est une première tentative d'un département qui est très confronté à ce genre de préoccupation. Cela ne veut pas dire que cela résout le problème. ◄ ► **(8)** Sur la question que vous posiez, madame, sur le fait que vos professionnels n'avaient jamais eu de modules spécifiques accompagnement, je tiens à dire qu'en ce qui nous concerne, au centre de formation, il y a les violences conjugales, les problèmes liés au handicap, et tous les dispositifs. Compte tenu des attendus du diplôme, on ne peut absolument pas développer un module spécifique par thématique. Ce qu'on est en train de faire avec l'UNAFORIS (réunion de l'ensemble des centres de formation au travail social de France), c'est de penser des mutualisations. À Toulouse, entre trois écoles, ils ont mis en place 19 modules, et les étudiants de chacune des écoles choisissent les modules qui les intéressent. ◄ Pour l'audition numéro 2, celle des cadres intermédiaires, nous n'avions que des associations présentes: Aurore, le GIP habitat, le relais 94. Aujourd'hui, c'était vraiment la question des pouvoirs publics. C'est peut-être un peu scindé, donc cela peut donner l'impression qu'une partie des choses sont oubliées, mais cela a été travaillé à d'autres moments. Nous allons essayer de créer une transversalité pour qu'il y ait quelque chose qui se dise, quand même.

Intervenante dans la salle : ► **(12)** Je me doute qu'il n'est pas possible de faire des modules sur toutes les thématiques possibles et imaginables. Je dirais quand même que le logement est quand même un élément de base d'une insertion réussie, donc qu'on sensibilise un peu les étudiants en travail social sur la question du logement ne me semblerait pas extraordinaire. De toute façon, nous n'aurons jamais des gens qui savent tout et qui sont compétents en tout. Je pense que la polyvalence de secteur, qui est une vieille idée, est d'une certaine manière une utopie. Ce qu'il faut, ce sont des travailleurs sociaux qui savent où aller chercher l'information pour essayer de répondre aux problématiques des gens, mais on n'en fera jamais des spécialistes de tout. ◄

Intervenante dans la salle : ► **(17)** En tant qu'entreprise apprenante, nous recevons des stagiaires, et nous sommes très embêtés, car sur nos lignes budgétaires nous n'avons pas un « kopeck » de l'État pour financer leur gratification. Nous le déplorons, car les stagiaires se vendent. Elles viennent avec des sous pour trouver des stages, et nous ne pouvons pas les prendre, car c'est une obligation pour nous d'assurer cette gratification, et nous ne pouvons pas. ◄ La deuxième des choses est que dans toutes les formations de tous les travailleurs sociaux, pour avoir été diplômée, conseillère en économie sociale et familiale il y a une bonne trentaine d'années, autant ce diplôme était très polyvalent, autant aujourd'hui il est extrêmement ciblé sur le logement. Est-ce qu'elles sont une spécificité particulière, à ce jour, en termes de formation ?

Martine Noalhyt : ► **(9)** J'ai vu les attendus du mémoire, et c'est vrai que cela concerne le quotidien, l'habité. Ils avaient un mémoire beaucoup plus ouvert auparavant. Là, il faut prouver que cela a à voir avec

108 - Aide Personnalisée au Logement.

Cinquième audition (13 Avril 2013) :

le quotidien des gens, et le quotidien sur les questions de l'habitat. Il y a donc vraiment une modification du référentiel de certification et de formation. Cela fait que beaucoup d'associations font appel à des conseillères en économie sociale et familiale, parce qu'elles sont très pointues sur cet accompagnement-là. ◄

Synthèse de la cinquième audition
Par Danielle Senez

►**(22)** Je vais forcément oublier des choses, mais le premier point est qu'à mon avis on attend beaucoup des travailleurs sociaux, sans que l'on sache quoi exactement. Il y a parfois nécessité d'expliciter un peu mieux la ligne, quand on est dans telle ou telle collectivité locale, telle ou telle association, sachant que tout le monde est encadré par des textes de valeur supérieure, que ce soit la loi ou d'autres types de texte. ◄

►**(62)** Ce que j'ai également noté, c'est l'extrême complexité de l'organisation des collectivités publiques, et donc une difficulté supplémentaire pour les travailleurs sociaux. En même temps, il faut avoir connaissance de ce paysage institutionnel, parce qu'on exerce dedans. La multiplicité des dispositifs est également revenue à plusieurs reprises comme source de complexité. Cela dit, c'est aussi intéressant, d'un point de vue professionnel, de faire de l'ingénierie, c'est-à-dire de goupiller les dispositifs entre eux. C'est aussi un moyen et une richesse supplémentaire donnée aux agents de terrain, dès lors qu'on arrive à articuler, positionner, ingénier les différents dispositifs. Cette multiplicité peut causer de la souffrance et de l'approximation, mais cela pourrait être une richesse réelle. C'est une question à creuser. ◄

►**(31)** La complexité de l'organisation des pouvoirs publics a été évoquée à plusieurs reprises. Pour nous en Île-de-France, c'est la question de la métropolisation. Vous savez que le projet de loi est passé au conseil des ministres. Je pense que cela ouvre des perspectives intéressantes sur la question de l'articulation entre les différentes collectivités publiques. En même temps, comment cela va se jouer concrètement, je ne sais pas, mais il y aura des batailles intéressantes à suivre à cet égard, en espérant qu'on ne tombe pas ou qu'on ne trouve pas ce nouveau champ de « folie collective ». ◄

►**(6)** Une autre question, qui n'est pas très pragmatique, est que l'exercice du travail social a beaucoup évolué. Toute la problématique de l'articulation (publics, territoires) n'a de mon point de vue pas grand-chose de nouveau, même si les données du problème, la société, évoluent. Plus concrètement, et cela est lié à la question du secret partagé, on voit quand même qu'il y existe des endroits, tels que les Yvelines, où les travailleurs sociaux travaillent sur dossiers individuels avec les bailleurs. Je me suis demandé jusqu'où allait le dossier individuel. En même temps, cela produit visiblement des effets, dans ce que nous a dit M. le sénateur, des effets positifs pour les usagers, c'est-à-dire qu'ils arrivent à accéder à un logement. ◄►**(62)** On voit aussi que la territorialisation peut prendre des formes différentes. À Paris, il y a des coordinateurs socio-territoriaux. Dans l'Essonne, ce sont les maisons départementales de la solidarité, où on essaie d'organiser, non pas le face-à-face, mais voilà. À cet égard, on a aussi noté une demande, de la part des autorités politiques de différents degrés, d'avoir des remontées un peu travaillées, et mises en perspectives de la part des travailleurs sociaux.

Comment ? Par qui ? Par quel canal ? C'est important pour eux, et il me semble que ce serait important que ce qu'on appelle les travailleurs sociaux puissent s'organiser pour remplir cette fonction, et exprimer, auprès des responsables politiques, locaux, leur vision des problématiques. Nous avons parlé, à Paris, de diagnostic partagé, et c'est un bon moyen d'avancer. ◄

►**(28)** Une autre question est la question de ce qu'on pourrait appeler la dictature du territoire. Comment rentre-t-on dans le territoire, quand on est SDF – et je ne parle pas des sans-papiers ? La territorialisation, cela peut être très réducteur, comme certains l'ont dit. ◄ Là aussi, la perspective de métropole Paris ouvre peut-être des perspectives un peu différentes, en tout cas espérons-le. Une suggestion, qui est intéressante, et qui existe dans d'autres registres : pourquoi n'y a-t-il pas de centre de ressources des bonnes pratiques ? Ce n'est pas forcément une banque de données de toutes les expériences nationales, mais je pense que cela pourrait être une question à creuser, même si c'est difficile à faire. Il y a par exemple des centres de ressources dans le registre de la politique de la ville, et c'est très bien, parce que ce sont des lieux aussi de rencontre des acteurs un petit peu en dehors du quotidien. Je trouve que c'est une bonne idée.

►**(45)** J'en viens à la question de la formation. Il y a un manque de corpus, c'est vrai, même s'il est en train d'être construit. Il y a peut-être plusieurs registres. Certains ont parlé de boîte à outils des dispositifs. C'est bien, c'est important, mais je pense qu'il faut aussi cadrer un peu la responsabilité du travailleur social, celle des pouvoirs publics, et celle des associations. Là, nous avons évoqué un peu les conflits internes qui surgissent forcément quand on est travailleur social, et jusqu'où on doit aller, on peut aller, sans trahir sa déontologie. Ce sont des questions très complexes, et je suis sûre qu'on les travaille dans les écoles. Il y a la question des sans-papiers, mais il y a aussi d'autres domaines où il y a ces conflits. C'est un point à ne pas négliger. ◄

Cinquième audition (13 Avril 2013) :

►**(44)** Sur la forme, une question a été évoquée par Paris : la formation action. On nous a dit que c'était un moyen de dialogue, de diagnostic partagé, d'élaboration de projets partagés. Vous allez peut-être me trouver un peu idéaliste, mais cela peut être ce vecteur. C'est important, les formations actions, comme les recherches action. On ne peut pas faire cela tout le temps, on ne peut pas faire que cela, mais cela permet, sur une question précise, dans un endroit précis, d'aborder en confiance et en coordination concrète entre les élus, les associations, les travailleurs sociaux des collectivités locales, peut-être l'État, des sujets, et cela peut produire à mon avis des effets intéressants.◄

►**(22)** Enfin, je croyais qu'il y avait dans le temps ce qu'on appelait la supervision. Je reviens aux histoires de secrets et de conflits internes, mais ça apparemment cela n'existe plus. C'est dommage si c'est le cas. Si cela existe encore, c'est bien.◄

Sixième audition (14 Mai 2013) :

Les points de vue des intervenants sociaux

II

??????????

Cette audition n'est pas structurée comme les précédentes. Elle a été pensée comme une séance de synthèse, dans laquelle les hypothèses de travail évoquées précédemment sont soumises aux intervenants sociaux, qui sont chargés in fine de mener les accompagnements dans et vers le logement et l'hébergement. Il a été fait le choix méthodologique de ne pas mobiliser de personne ressource ni de rapporteur. L'audition commence par une synthèse des auditions précédentes et se poursuit par des auditions de professionnels qui développent leurs analyses à partir de ce socle de réflexion.

Synthèse des auditions précédentes
Par Stéphane Rullac[110]

Ces dernières années, d'importants changements d'orientation politique ont été mis en œuvre. Ainsi, nous avons préféré retenir une approche un peu moins soumise à caution d'un point de vue peut-être idéologique et sûrement politique en employant la notion d'« accès au logement pour tous ».

La première question traitée concerne les nouveaux réseaux mis en œuvre aujourd'hui, notamment ceux animés par le SIAO, un acteur nouveau qui a considérablement changé la donne. Au cours de la première audition, la première question posée portait sur la manière dont les travailleurs sociaux pouvaient retrouver leur légitimité institutionnelle de rattachement à travers ce nouveau réseau. Dans ce nouveau cadre de régulation du dispositif, il s'agissait de savoir comment garder la logique associative qui a un projet normalement politique attaché à des spécificités, des approches particulières et comment garder cette cohérence originelle. Ce nouveau cadre mis en œuvre par ces politiques modifie énormément de choses. La question de l'information s'est posée directement. Nous, centres de formation, nous nous sommes retrouvés à nous interroger sur notre capacité à accompagner les nouveaux professionnels dans ces enjeux. Une réponse a été que les centres de formation ne sont pas tout à fait outillés pour accompagner ces modifications. Pour preuve, ce dispositif est là pour participer notamment à cela.

La deuxième question est directement en lien. S'agit-il d'une culture de rattachement, d'appartenance ou de partage ? Il est donc question de la référence institutionnelle, notamment quand les différents enjeux des différents acteurs du réseau sont contradictoires.

La troisième question était plus liée à la formation et aux auditions des centres de formation. Au cours de la troisième audition, on souhaitait savoir s'il n'y avait pas deux voies possibles pour permettre une meilleure formation à ces nouvelles politiques, notamment celle incluse dans la logique des DC, des mono-compétences qui ont réformé les diplômes du travail social en 2004 pour les AS et en 2007 pour les ES. Ce sont quatre domaines de formation qui avancent en parallèle. Il est apparu que si nous voulions aborder la question spécifique du « logement d'abord » ou de l'accompagnement au logement pour tous par exemple, cela nécessiterait peut-être un point de vue transversal. La question des modules s'est posée. Par définition, un module est transversal contrairement aux DC. Une question se pose aux centres de formation. On aura notamment à faire des propositions dans le cadre de l'analyse de ces auditions.

La quatrième question est liée à l'identité professionnelle modifiée des travailleurs sociaux.

Comment les centres de formation sont-ils eux-mêmes capables de s'adapter, de saisir les enjeux ? Comment cela évolue-t-il sur le terrain ? Comment les centres de formation peuvent-ils saisir cela pour nourrir leurs propres théories et être capables de les restituer à leurs étudiants ? L'objectif de ces dispositifs est de pouvoir donner un corpus susceptible d'être récupéré par les centres de formation pour adapter leur formation.

La cinquième question est la suivante. Quelle est la place accordée aux usagers dans leur accompagnement et quels manques en termes de formation sont ressentis au quotidien ? Lors de l'audition des usagers, il est apparu que ces derniers distinguaient deux formes de compétences : une compétence technique comme guide dans les dispositifs. Il nous a été dit que cette compétence consistait souvent à souligner ce qui n'était pas possible, surtout en termes de logement ; une compétence relationnelle qui n'est pas forcément liée à l'obtention d'un logement ou d'une place dans un centre d'hébergement, mais à l'écoute et l'empathie du professionnel. Deux registres sont exprimés avec une nette préférence pour l'aspect relationnel. Il semblait être très important et peut-être attendu en premier. Ces deux dimensions doivent en tout cas s'articuler. Dans le cadre de la formation, c'est une grande question. La relation est-elle une technique, par exemple ?

La sixième question était plus liée aux élus. Les élus ont fait part de leurs convictions concernant le fait que les politiques en faveur du

110 - Responsable du pôle Recherche et coordinateur du CERA (Centre d'Etudes et de Recherches Appliquées) de BUC Ressources.

Sixième audition (14 Mai 2013) :

logement, de l'hébergement et de leurs déclinaisons en de nombreux dispositifs ne devaient leur efficacité qu'au travail de collaboration entre les différents acteurs de ce champ. Dans ces réseaux d'acteurs, il y a historiquement deux secteurs, le secteur de l'hébergement et le secteur du logement avec deux types d'acteurs et de cultures professionnelles. Aujourd'hui, les nouvelles politiques de l'accès au logement pour tous impliquent des liens très forts. Les travailleurs sociaux, plus situés du côté de l'hébergement, doivent aussi intégrer le réseau du logement. Cela pose des questions sur le terrain et au sujet des formations, parce que les centres de formation doivent eux-mêmes dépasser cette connaissance plus forte de l'hébergement et moins forte du logement. Ces deux univers fonctionnaient pratiquement séparément avec les travailleurs sociaux qui préparaient des usagers à pouvoir intégrer le logement. Quand cette intégration était faite, le travail était terminé. Les nouvelles politiques en termes d'accompagnement au logement pour tous, notamment « logement d'abord », remettent complètement cela en question en donnant un logement en premier sans suivre obligatoirement un parcours d'hébergement qui démarre dans l'urgence et qui se finit dans un CHRS, par exemple. Les bailleurs ne doivent-ils pas attendre de potentiels locataires moins sûrs sur le papier au niveau du paiement du loyer ? Aussi, les travailleurs sociaux ne doivent-ils pas dépasser la culture de l'hébergement et se risquer à mettre en œuvre des dispositifs qui relèvent du logement ?

La huitième question concerne plus particulièrement l'évaluation, également centrale dans les débats. Une nouvelle compétence est demandée aujourd'hui aux travailleurs sociaux, notamment pour nourrir le travail du SIAO ainsi que celui des hébergeurs ou des bailleurs. Quelles formes doivent prendre ses nouvelles évaluations ? La question des données personnelles a été évoquée. Les travailleurs sociaux sont souvent enclins à transmettre de l'intime qui vient même parfois justifier ou renforcer un projet d'accompagnement, légitimer cette connaissance des difficultés de la personne accompagnée. Dans le cadre de nouvelles politiques d'accompagnement à l'hébergement ou au logement, ces données sont transmises et partagées, mises sur des réseaux et des disques durs, dans des cases de documents. Aussi, l'évaluation ne doit-elle pas être profondément remaniée, revisitée ? Cela pose également la question des centres de formation et de leur capacité à adapter.

La neuvième question concerne toujours les élus. ►**(14)** Une forme de contradictions a émergé entre la logique des réseaux et celle des territoires. La logique des réseaux se rapporte plus aux institutions et aux professionnels qui en sont porteurs, animateurs, alors que la logique des territoires se rapporte plus aux usagers ayant leur propre terrain.◄ La question de l'articulation de ces deux terrains pose problème. Les élus ont notamment évoqué les difficultés à pouvoir proposer des logements de très bonne qualité à des loyers peu chers en dehors de Paris, par exemple. Est-ce légitime de proposer ce genre de choses ? Le refus assez fréquent des futurs locataires est-il également légitime ? Comment préparer tout cela ? Comment intégrer dans les pratiques ces enjeux qui mettent en confrontation la question des réseaux et des territoires ?

La dixième question a été rajoutée pour cette audition dans une démarche synthétique. Au démarrage, nous avons posé la question de l'accompagnement au logement pour tous en tant qu'orientation très forte. Cette orientation est-elle descendue au niveau des terrains ? A-t-elle impacté les pratiques ? Est-elle mise en œuvre aujourd'hui ? Comment les intervenants sociaux, en première ligne, intègrent-ils ces nouvelles donnes à leurs pratiques ? On vérifiera aujourd'hui la manière dont une impulsion politique peut irriguer les pratiques et se transformer pour devenir un élément pérenne du dispositif.

1. Retour sur l'audition des usagers

Par Mendes Da Costa[111]

Je vais essayer de répondre en tant qu'experte de l'accompagnement en traitant le point de vue des usagers. Je travaille comme assistante sociale de polyvalence de secteur du 15e arrondissement dans lequel on se trouve aujourd'hui. Cet arrondissement compte 230 000 habitants, soit l'équivalent de la ville de Bordeaux, pour vous donner une idée. ►**(54)** Nous sommes un service généraliste et vous avez certainement souvent affaire à nous. Le service social de polyvalence s'adresse à toute personne qui rencontre des difficultés sociales, qui est implantée et qui habite sur l'arrondissement. Nous assurons des missions de première écoute et d'orientation vis-à-vis de toute personne s'adressant au service d'action sociale globale, généraliste, de premier rang et de proximité, vis-à-vis de personnes isolées, de familles en vue de les aider à retrouver et à développer leur autonomie. On a aussi un rôle très important de repérage et d'évaluation en matière de protection des personnes vulnérables, notamment des enfants en danger, des personnes âgées, des personnes handicapées. En polyvalence de secteur, on distingue deux notions : la notion d'accueil qui signifie une intervention de courte durée pour des personnes inconnues. Ces interventions peuvent durer entre 20 jours et trois mois au maximum. Il s'agit du poste que j'occupe depuis le mois de mars. La notion d'accompagnement ou de suivi, c'est-à-dire une question plus traditionnelle de la polyvalence de secteur qui sous-entend la nécessité d'une intervention dans la durée. D'après les chiffres de notre service, la problématique dominante en polyvalence de secteur est bien celle du logement.◄ En effet, 70 % des demandes concernent des questions liées au logement, l'hébergement précaire, les mauvaises

111 - Assistante sociale, Polyvalence de secteur, 15e arrondissement, direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé de Paris.

Sixième audition (14 Mai 2013) :

conditions de logement, l'aide locative et les procédures d'expulsion. On est vraiment au cœur des questions de logement.

►**(21)** Les personnes venant en polyvalence de secteur sont souvent chargées d'espoir. Elles sont orientées par un élu, conseillées par une voisine les envoyant voir l'assistance sociale de secteur qui trouvera une solution. Dans les représentations, l'assistante sociale est souvent vue comme le placeur d'enfant, mais aussi comme celle qui permettra d'accéder rapidement à un logement social. C'est à nous qu'incombe la dure mission de rappeler le principe de réalité concernant le non-accès rapide à un logement.◄ Ce n'est pas évident, mais l'on est toujours là pour rassurer les gens, rester malgré tout positif. On leur dit qu'il y a de nombreuses choses à faire et que cela va prendre du temps, mais qu'ils ne doivent pas se décourager. On a surtout un rôle d'information, d'explication et d'écoute, comme l'ont rappelé les usagers lors de l'audition no 4. Si l'on se cantonne juste à un rôle d'information sur l'accès au logement, si l'on n'entend pas les demandes sous-jacentes, cela peut limiter notre intervention. À partir d'une question de logement, on découvre que les personnes cumulent souvent des difficultés d'ordre budgétaire, familial ou psychologique. C'est à nous de décrypter ces demandes sous-jacentes et de ne pas nous arrêter à la première demande, celle du logement. Autrement, cela nous limiterait trop dans nos interventions. Les gens seraient complètement déçus.

►**(58)** Pour reprendre ce qui a été dit lors de l'audition no 4, on affirme aujourd'hui davantage le droit des personnes vis-à-vis du logement, le droit à la diversité, au fait de remettre la personne au cœur du dispositif, l'humanisation des centres d'hébergement, le droit à la vie privée et aux chambres individuelles.◄►**(40)** Je vais peut-être être un peu brusque et j'espère ne pas vous heurter en disant cela, mais selon moi, la mise en place du SIAO en tant que professionnel de la polyvalence ne permet pas d'être un moyen d'accéder aux droits des personnes. Le service du SIAO centralise toutes les demandes. En polyvalence de secteur, on rencontre des personnes dans des situations difficiles d'hébergement. On est amené à leur expliquer la procédure, la stratégie à trouver, notamment pour accéder à une structure d'hébergement dans un premier temps. En tant que professionnels de terrain, il nous est difficile de rassurer les gens.

Avant la mise en place du SIAO, on pouvait avoir des questions sur la structure où se trouvera une personne, sur la manière dont cela se passera et sur la mise à disposition ou non d'une chambre ou d'une cuisine. Le SIAO transmet des demandes et malheureusement, il est plus difficile de rassurer les gens. C'est plus difficile et plus obscur pour nous, professionnels. En tant que professionnelle de terrain, je connais certains centres d'hébergement et non toutes les structures. Or, chaque structure d'hébergement a sa propre organisation et c'est un peu compliqué.◄►**(26)** Concernant la question du « logement d'abord », en polyvalence de secteur, on rencontre beaucoup de personnes qui auraient tout à fait les capacités et l'autonomie nécessaire pour accéder à un logement définitif dans le parc social. Pourtant, faute de places disponibles, on a de plus en plus de personnes concernées par l'insertion par le logement par paliers et qui entrent déjà dans une structure d'urgence, un CHRS, un logement avec bail glissant pour pouvoir enfin accéder à un logement social. Cela prend beaucoup de temps. Dans l'accompagnement, on essaiera toujours de trouver des solutions avec les personnes et des stratégies en essayant de leur expliquer au mieux les mesures. L'explication de mesures d'ASLL à une famille même autonome est difficile. En instruisant les demandes de dossiers d'accord collectif, un dispositif qui marche et qui permet d'accéder un logement stable et définitif, j'essayais de trouver des stratégies. Par exemple, une personne est peut-être autonome, mais lors de la dernière commission de logement, le bailleur social préférera une famille accompagnée dans un ASLL plutôt qu'une autre famille qui le serait moins. Cela peut être un gage d'une sécurité en plus. Par exemple, une famille dans un logement exigu perçoit l'allocation logement de la CAF, mais non l'allocation au logement dérogatoire nécessaire pour faire le dossier d'accord collectif. On incitera cette dernière à voir auprès de la CAF si elle peut bénéficier de l'allocation au logement dérogatoire et si elle peut rentrer dans ce dispositif qui permet l'accès à un logement définitif.◄

J'avais vu une chose en étant à l'accompagnement et je le vois de plus en plus depuis que je suis à l'accueil. Beaucoup de personnes accèdent à des logements autonomes, mais ne sont pas du tout accompagnées. À l'accueil, on verra venir des personnes ayant signé un bail depuis trois mois, qui sont toujours sans gazinière et continuent à se faire héberger par des amis en raison du problème d'équipement du logement. Elles se sentent complètement démunies. Elles ont de nombreux papiers qu'elles ne comprennent pas. Les nombreuses démarches à faire, les ouvertures de droit peuvent freiner les gens. J'ai déjà vu quelqu'un refuser un logement, parce qu'il ne savait pas comment il allait payer son dépôt de garantie. On arrive parfois à des extrêmes.

Comme je le disais au départ, beaucoup de personnes sont orientées chez nous par l'élu d'arrondissement. Je pense également à l'exemple d'une personne SDF qui faisait la manche au métro La Motte-Picquet, et qui avait attiré l'attention et l'empathie de l'élu. Dans un souci de bien faire, il avait trouvé au pied levé un logement dans le parc social. La personne s'est retrouvée paniquée, seule dans un logement. Elle ne connaissait pas le quartier, l'environnement. Elle n'était pas accompagnée et il n'y avait pas d'ouverture de droits. Très vite, cela a été plutôt compliqué. La personne a été mise en position d'échec. Concernant l'accompagnement des personnes, la multitude d'intervenants sociaux peut être aussi angoissante, alors que le public peut avoir du mal à le

Sixième audition (14 Mai 2013) :

comprendre. C'est le « millefeuille d'intervenants ». Une famille peut être accompagnée par l'aide sociale à l'enfance, par une association comme Aurore dans le cadre d'un ASLL. Parallèlement, elle se tournera aussi vers la polyvalence de secteur. Cela constitue une difficulté supplémentaire à travailler tous ensemble. Il n'est pas forcément nécessaire que l'on soit quatre intervenants sociaux sur la même situation. Cela peut créer des difficultés de compréhension de la part de la famille. Elle ne comprendra pas pourquoi la polyvalence de secteur ne peut pas l'aider pour payer son loyer alors qu'il y a un ASLL. ► **(39)** En tant que professionnelle, j'ai découvert la question du « logement d'abord ». Je n'en avais jamais entendu parler sur le terrain. Il faudrait insister sur la formation continue tout au long de la carrière. ◄

► **(11)** On nous dit souvent que l'on a tout sur Paris intra-muros et c'est vrai. C'est une source incroyable d'informations, mais ce n'est pas la même chose que d'avoir une formation des professionnels de terrain, de spécialistes venant nous expliquer les tenants et les aboutissants d'un nouveau dispositif ou d'un nouveau processus. Il est aussi important d'être à la page, de pouvoir répondre au mieux aux attentes des usagers, de ne pas ouvrir de grands yeux quand ils nous posent certaines questions. Cela renvoie à toute l'importance pour l'usager de se sentir bien accompagné. Il faut que l'on puisse rebondir sur ce que nous dira la personne pour l'accompagner au mieux. ◄

2 - Retour sur l'ensemble des auditions

Par Myriam Franck[112]

► **(62)** Depuis plus de cinq ans, je travaille au CHRS de la Cité Myriam qui accompagne 106 hommes isolés. Je m'occupe du pôle justice avec des personnes en situation d'alternative à l'incarcération. On m'a demandé d'intervenir aujourd'hui par le biais de l'IRTS de Neuilly-sur-Marne sur lequel je suis intervenue parmi les jurys blancs pour des mémoires de troisième année et la présentation des dispositifs d'insertion pour les éducateurs en première année. Voilà d'où je viens et qui je suis. Je travaille dans le social depuis plus de dix ans et je vois un peu les évolutions en cours. J'ai choisi une approche transversale par rapport à l'ensemble des questions qui nous étaient posées.

Je vais commencer par quelque chose qui me paraît indispensable. La seule période de l'année où l'on reloge les gens est lors de la fin de la trêve hivernale. Nous, travailleurs sociaux, avons accès au parc HLM quand les personnes sont expulsées. Par le biais des accords collectifs, on peut reloger nos propres familles en hébergement depuis un ou deux ans. Sur le 93, je reloge des gens depuis plus de cinq ans. Je sais qu'il faut qu'ils soient prêts à partir du mois de mars. À partir du 1er avril, les bailleurs sociaux ont le temps d'expulser les familles, de rénover les logements. Les familles expulsées iront alors voir mes collègues des services du secteur social avant de revenir sur les hôtels, le 115, la stabilisation, le CHRS, etc. ◄

► **(39)** J'avais entendu parler du « logement d'abord » par le biais des États-Unis. Je ne pensais pas que cela arriverait aussi rapidement en France. Pourquoi pas le « logement d'abord », mais quel accompagnement met-on en place en logeant directement une personne qui sort de la rue ? J'ai accompagné des personnes ayant eu des logements tout de suite, car l'élu était intervenu. J'avais un monsieur qui continue de sortir de son logement avec ses sacs plastiques. Il était incapable de les poser, puisqu'il avait été toute sa vie en errance. Ces sacs contenaient ses papiers et toute sa vie. Il était toujours dans une logique d'incertitude. L'incertitude est justement ce qui caractérise les publics que l'on accompagne. Cela peut être dû à l'instabilité du milieu familial, du milieu scolaire, du milieu du travail. La prison est souvent une stabilité dans leur parcours. Les juges d'application des peines, les passages devant le procureur, les gardes à vue constituent quelque chose d'assez stable et récurrent dans leur parcours. Il faut du temps pour travailler là-dessus. Pourquoi pas le « logement d'abord » pour ce type de personnes ? ◄

► **(30)** La condition est que le travail avec les personnes atteintes de troubles psychiatriques, les SAVS et SAIS, puissent être adaptés aux les personnes sortant de la rue. Il faudrait que des éducateurs passent à domicile. Une fois par semaine n'est pas suffisant. Nous, CHRS, avons 106 hommes et autant de situations différentes. Il y a beaucoup de personnes atteintes de handicaps psychiatriques. Les SAVS sont une vraie manière d'accéder au logement autonome pour des personnes en situation de handicap. Ce sont des relais permettant de maintenir l'accompagnement, même une fois que ces personnes sortent de la rue. ◄► **(58)** Nous, CHRS, sommes très globalisateurs. Nous sommes le tout, l'éducateur référent, le référent de la personne, le dépositaire de son histoire. On fait un rappel aux réalités de manière très régulière. On a beau dire aux personnes que les succès dépendent d'elles et les échecs ne sont pas totalement de leur faute. Le jour où elles ont des clés du logement, elles sont persuadées que c'est grâce à nous. Il y a quelque chose à faire de l'ordre de la transmission et du relais à ce moment-là. ◄ On peut faire du « logement d'abord », mais quel relais met-on en place pour éviter une fois de plus l'isolement social ? En ayant travaillé en CCAS dans une commune du 93, j'ai découvert la pauvreté et la misère des gens qui sont déjà dans des logements HLM. On voit les personnes SDF ou celles qui appellent au 115, parce qu'elles sollicitent nos associations à un moment donné ou à un autre. Elles appellent le 115. Elles viennent nous voir et nous interpellent. Certaines personnes ayant déjà leur logement ne sortent plus du tout. Elles restent chez elles. Du coup, il faut aller les chercher. Pour nous, la situation des personnes en difficulté sur ces logements a son importance.

112 - Educatrice spécialisée, référente justice, centre d'hébergement et de réinsertion sociale, Cité Myriam Montreuil.

Sixième audition (14 Mai 2013) :

►**(33)** Une grande partie de la question concernait la participation des hébergés, l'accompagnement des stagiaires et leur formation. Pour faire participer les usagers, les travailleurs sociaux doivent être rassurés par leur cadre, valorisés dans leur travail au quotidien. La question du management dans le travail social est fondamentale. Nos chefs de service ont besoin d'exister, puisque ce n'est souvent pas le cas. Aussi, ils ont besoin d'être formés, rassurés eux-mêmes. Je fais partie d'une très grosse association avec de gros enjeux de pouvoir. Si le chef de service ne fait pas confiance à ses salariés, je ne vois pas comment les salariés pourront laisser de la place aux usagers. ◄►**(7)** Il y a clairement quelque chose à faire à ce niveau. Je suis dans ces dispositifs depuis plus de dix ans. Aujourd'hui, je suis en train de construire une structure pour accueillir des détenus et des sortants de très longues peines de prison. J'ai suffisamment d'expérience et de recul pour faire en sorte que la création même de la structure se fasse avec les sortants de prison. Ces derniers, sous bracelet électronique ou en fin quelconque d'aménagement de peine, participent au recrutement des bénévoles, au planning de travail des éducateurs spécialisés qui interviendront sur la structure.

On est dans une vraie démarche participative. Je suis capable de le faire aujourd'hui, parce qu'en 15 ans, j'ai validé une VAE d'éducateur spécialisé, j'ai continué de me former en passant un Master. Je m'attache à prendre des stagiaires tous les ans, parce que cela m'interroge dans ma pratique professionnelle et que je trouve cela intéressant. ◄

►**(62)** Je vais juste lire un passage du document fourni par les organisateurs pour construire cette audition : « Ainsi, les travailleurs sociaux sont tenus de forger une nouvelle approche reposant sur une méthodologie partagée dans un partenariat renouvelé qui place au cœur de l'action des usagers et leurs besoins, leurs droits et leurs désirs ». J'espère que l'on n'a pas attendu 2013 pour que les travailleurs sociaux écoutent les usagers et qu'ils travaillent en fonction de leurs besoins et de leurs désirs. La loi de 2002 est très bien. Souvent, elle n'est pas mise en place par les propres hiérarchies, puisque l'on n'a pas vu les usagers participer au conseil d'administration des associations. Dans le milieu du handicap, on a souvent des associations parentales, des parents qui font partie des conseils d'administration et non les personnes en situation de handicap accueillies dans les structures. ◄

►**(44)** Je pense qu'il faut former les futurs professionnels. Il faut aussi se dire qu'on leur donnera du temps. On doit d'abord découvrir le public, avoir un certain nombre de techniques. Une stagiaire que j'accueille fera autant d'aide médicale d'État que des entretiens d'admission dans le cadre d'une alternative à l'incarcération. Sur un stage long, je souhaite que la personne ait eu le temps de découvrir un peu tout. ◄ Mon travail de travailleur social est d'accompagner la personne dans sa globalité et non d'orienter. Par contre, on ne doit pas être dans la toute-puissance et il nous faut trouver des relais au cas où la personne quitte notre CHRS s'il y a des exclusions. Cela lui permettra de se tourner vers des personnes extérieures qui maintiendront du lien. Mettre de la rupture dans la rupture ne sert pas à grand-chose.

►**(16)** Je viens de découvrir les mémoires d'éducateurs spécialisés de troisième année. Je suis vraiment étonnée par le fait que sur les trois mémoires que j'ai lus, deux ont été construits par rapport à des constats de stagiaires faits en équipe. On n'est pas encore dans une culture où l'on essaie de construire des projets en fonction des constats des usagers plutôt qu'en fonction de nos propres envies. On peut se dire que construire une structure pour accueillir les personnes sortant de longues détentions en bracelet électronique serait éventuellement intéressant et que c'est ce dont on a envie, car on fait la justice, on aime ça et l'on a le réseau partenarial et la reconnaissance institutionnelle. Pour ma part, j'ai construit mon projet en partant des retours des usagers du CHRS sur leurs besoins, leurs envies. ◄ La structure proposera à la fois de l'autonomie, des actions collectives, des choses obligatoires et d'autres à la carte. Toutes les choses obligatoires doivent pouvoir être construites avec le groupe arrivant sur la structure. Je peux le faire aujourd'hui. Quand j'avais 20 ans et que j'arrivais avec mon DUT[113] « carrières sociales », persuadée que j'allais changer et sauver le monde, cela aurait été bien plus compliqué.

►**(39)** Le « logement d'abord » est envisageable, à condition que des services d'accompagnement soient mis en place, que les enjeux de pouvoir au sein des institutions se modifient. ◄►**(33)** On ne peut pas attendre des travailleurs sociaux qu'ils laissent les usagers décider et prendre plus de place si les salariés eux-mêmes ne se sentent pas considérés dans leur demande face à leur hiérarchie. Les cadres intermédiaires doivent eux-mêmes être reconnus par leur hiérarchie et par les financeurs. ◄ Ces derniers doivent arrêter de leur demander de créer des projets à tout-va, un peu n'importe comment et dans l'urgence.

►**(41)** Je vais conclure là-dessus. Il est question de l'urgence, la stabilisation, le CHRS, le Solibail, les baux glissants. Des personnes viennent, puis partent en prison. On garde leur place et on les récupère à la sortie de prison, parce que l'on considère que c'est comme un toxicomane qui rechute. La rechute fait partie du parcours d'insertion et il faut maintenir le lien. Les CHRS ont leur raison d'être. Des hébergés nous disent qu'ils ne pourraient pas être seuls dans une chambre et que les chambres à deux sont nécessaires, car cela les aide à se lever le matin, à faire attention à leur hygiène. Depuis que j'ai commencé à travailler, j'ai personnellement connu une dizaine de décès. Malheureusement à deux reprises, le voisin de chambre est venu nous avertir du fait que la personne à côté semblait ne plus respirer. On a aussi travaillé sur cette question du décès en équipe ainsi qu'avec les hébergés. On a

113 - Diplôme Universitaire de Technologie.

Sixième audition (14 Mai 2013) :

entendu ce que les hébergés nous demandaient de faire. On est une association de loi 1901 et je suis très attachée au principe de la laïcité. On se demande alors comment organiser les choses. Nos pratiques sont liées à la vie collective qui a un impact sur les personnes que l'on accompagne. Il faut à la fois offrir des chambres suffisamment grandes pour que chacun ait son espace. Dans le foyer de jeunes travailleuses où j'ai travaillé, les filles étaient deux dans des chambres de 20 m2. Elles avaient leur espace à elles et des séparations. Les choses étaient réfléchies et pensées. Le collectif n'est pas un mal, à condition qu'on y mette des moyens. S'il vous plaît, ne supprimez pas les CHRS. Ils ont leur raison d'être, même s'ils doivent être améliorés. ◄

3. Retour sur la question relative au réseau professionnel

Par Solange Djoumali[114]

J'ai validé mon DUT en 2005 et depuis 2006, je travaille dans un centre d'hébergement Clair Logis, basé dans le 19e arrondissement à Paris. Nous avons une capacité de 23 places. Grâce au plan d'humanisation, nous avons pu améliorer notre cadre de vie. Comme Myriam, je trouvais que les questions que l'on nous a demandé de traiter étaient très techniques. Aussi, j'ai traité des questions dans le cadre de l'intervention sociale des têtes de réseau vues par les cadres. Je les ai recentrés à mon niveau en tant que travailleur social de terrain. ►**(37)** Notre structure a pris connaissance du « logement d'abord » grâce à la FNARS. On a participé à quelques réunions qu'ils ont organisées. Je me suis saisie des questions en y répondant l'une après l'autre, parce qu'il n'y a pas toujours de liens entre les unes et autres. ◄

►**(41)** Pour ma part, ces évolutions des politiques sociales ont considérablement contribué à l'amélioration du cadre de vie des résidentes, procurant ainsi aux jeunes filles une certaine intimité, un confort et une stabilité, même si c'est limité dans le temps. Les travaux de rénovation dans le cadre du plan d'humanisation ont mis l'accent sur le confort et la sécurité, répondant ainsi aux normes d'hébergement. ◄ Ainsi, on a pu avoir plus de chambres individuelles. Je précise qu'au sein du CHRS de Clair Logis, nous n'accueillons que des jeunes filles de 18 à 25 ans sans enfants. On a pu mettre en place une chambre PMR[115], une douche adéquate et l'on a pu embellir notre cuisine et la rendre plus fonctionnelle.

►**(40)** A la question de savoir si ces orientations ont transformé la façon de travailler de notre réseau, je réponds que c'est certainement le cas. Les orientations impulsées par les pouvoirs publics ont transformé nos pratiques, notamment par la mise en place du SIAO et en ce qui concerne l'accueil des jeunes. Avant, on était directement contacté soit par les missions locales soit par les travailleurs sociaux. Avec la mise en place du SIAO, les demandes parviennent directement au sein de notre structure. ◄ Les participations aux différentes rencontres entre les travailleurs sociaux de centres d'hébergement organisées par les instituts comme l'UNIFAF, la DRIHL ou la FNARS nous ont permis de nous concerter les uns les autres. Je prends l'exemple des séminaires organisés par l'UNIFAF, relatifs à la mise en place du SIAO. Ils permettent de recueillir auprès des travailleurs du terrain les difficultés de la mise en place de cette structure. Ainsi, ils ont pu remonter nos difficultés auprès des pouvoirs publics. Dans cette rencontre, j'ai regretté le fait que cela n'ait pas été expliqué au niveau des différents centres. Certaines structures qui ont envoyé leurs travailleurs pensaient qu'on allait nous former et nous donner des outils pour mettre en place ce dispositif. Or, le but non avoué ou non expliqué était plutôt de nous rencontrer et de recueillir nos ressentis.

►**(62)** Existe-t-il chez les adhérents ou les acteurs de notre réseau, de nouvelles façons de travailler. Quelles sont-elles ? Sont-elles homogènes ? Je fais deux constats. Tout d'abord, il n'y a pas eu de réels changements au niveau de notre façon de travailler. Les structures géographiquement proches de la nôtre viennent plus facilement nous rendre visite. Par contre, les échanges avec les centres éloignés ou ceux qui travaillent avec nous depuis longtemps restent classiques, c'est-à-dire par mail ou par téléphone. Ensuite, on nous demande si ces nouvelles pratiques impliquent une nouvelle façon d'animer le réseau. Je suis travailleur de terrain et je n'ai pas le pouvoir d'animation. Cette question est plutôt réservée aux responsables et aux chefs d'établissement. ◄

►**(41)** Ces nouvelles pratiques impliquent-elles de nouveaux modes relationnels avec les pouvoirs publics ? C'est certainement le cas. Je crois que c'est indispensable. Nous, acteurs sociaux, travaillons dans un cadre juridique. Je prends l'exemple de notre structure. On est une petite association avec des moyens limités, aussi bien en termes financiers qu'en effectifs. On a besoin de l'implication des pouvoirs publics dans ces nouveaux modes relationnels et d'une prise en compte de leur part de ce que l'on vit sur le terrain, des besoins des usagers, pour la création d'une synergie permettant aux acteurs de trouver les moyens nécessaires. Aussi, cela permettra de faire évoluer les conditions et les besoins des personnes accueillies. ◄

Compte-t-on de nouvelles attentes dans d'autres réseaux du logement et de l'hébergement ? Les jeunes filles que l'on accueille chez nous restent, selon le parcours de chacune, de six mois à un an et demi. La plupart du temps, on les oriente vers les foyers de jeunes travailleurs. En effet, ce public a des revenus modestes et prétendre à un logement pérenne n'est pas évident. C'est un leurre. Personnellement, j'ai constaté qu'au bout de deux ans, ces jeunes filles n'arrivent souvent pas à trouver un

114 - Intervenante sociale, CHRS, Clair Logis 75.

115 - Personne à Mobilité Réduite.

Sixième audition (14 Mai 2013) :

logement. Aussi, on leur met la pression et elles reviennent vers nous pour chercher du soutien en vue d'activer leur recherche de logement.

►**(25)** Quel impact ont ces évolutions sur la gouvernance du réseau ? Je pense que ces évolutions permettront une meilleure connaissance des différents membres. Cela se faisait déjà au sein de notre structure et renvoie à la visite des autres centres ou structures qui nous envoient les jeunes, par exemple. On avait aussi des contacts privilégiés avec certains travailleurs au sein de la mission locale qui nous envoyait des jeunes. Cependant, ceci s'est amplifié, car il n'y a parfois pas assez d'éléments dans les dossiers du SIAO pour mieux appréhender la situation du jeune accueilli. Il est important que l'on ait une meilleure connaissance de ces structures. Il y a peu de temps, on nous a amené une jeune fille qui souffrait de problèmes psychiatriques. On l'a accueillie alors que cet état n'était pas mentionné dans le rapport du SIAO. Lors de l'entretien avec notre responsable, elle a heureusement parlé elle-même de ses difficultés. Il lui arrivait parfois d'être violente et elle pouvait s'en prendre aussi bien au personnel qu'aux autres résidentes. Elle nous en a fait la démonstration au bout de la première semaine, puisqu'elle a cassé des vitres dans l'établissement. Ensuite, elle s'est mêlée d'une histoire qui ne la concernait pas, parce qu'elle ne supportait pas le bruit et la vie collective. Elle n'avait pas pris ses médicaments et là encore, elle a cassé un carreau sur la porte de l'établissement. Nous, membres de l'équipe, avons été obligés d'en parler à la responsable. On lui a expliqué que l'on se retrouve seul le soir et que l'on ne sera pas en mesure de gérer à la fois le groupe de 18 personnes et cette jeune fille. Elle a repris contact avec le SIAO, puis elle a malheureusement été réorientée à l'hôtel. ◄►**(39)** Aussi, je pense qu'une offre de logements accessibles aux jeunes filles ayant des revenus modestes s'est développée. Je suis d'accord avec le « logement d'abord », mais sur le terrain, il nous est concrètement difficile de convaincre ces jeunes filles quand leur fin de prise en charge arrive, de les conduire et de leur parler de logement.

Que peut-on leur dire en dehors du fait que la situation est difficile ?◄ On fait régulièrement venir des élus municipaux qui viennent leur expliquer la situation de terrain, notamment en ce qui concerne le 19e arrondissement. Ce n'est pas toujours évident et c'est un point auquel les pouvoirs publics devraient accorder plus d'attention et donner plus de moyens dans ce sens.

4. Retour sur les enjeux de l'accompagnement dans et vers le logement

Par Charlotte Broutta[116] et Maud Joubert[117]

CB : ►**(50)** On travaille à la Sauvegarde de l'adolescence à Paris, une assez grosse association qui regroupe différentes structures dans Paris et qui travaille principalement autour de la protection de l'enfance, de l'insertion socioprofessionnelle. ►**(54)** Maud et moi-même faisons partie du service hébergement se situant dans les locaux du Centre d'Initiatives pour l'Emploi des Jeunes, le CIEJ à Paris 1er. Notre service est à l'intersection de ces deux domaines, la protection de l'enfance et l'insertion socioprofessionnelle. Cette équipe est constituée de six travailleurs sociaux, dont quatre éducateurs spécialisés, une assistance sociale et une CESF. Notre panel d'activités est assez important. Il y a plusieurs dispositifs au sein du service. Pour ma part, je travaille sur un service qui héberge des jeunes. Une partie d'entre eux de 18 à 21 ans sont en contrat « jeunes majeurs » avec l'aide sociale à l'enfance. On a quinze places pour ces jeunes et on les héberge dans des studios diffus dans Paris. Ils sont seuls sur des logements. Un de nos logements peut accueillir deux personnes. Par le biais d'une convention FSL, on a aussi des activités, dont l'une se rapportant à l'accompagnement social lié au logement avec un hébergement ou un logement temporaire. On héberge également dans neuf chambres de bonne ou studios dans Paris des jeunes de 18 à 25 ans en activité, qui nous ont été orientés par des missions locales. Enfin, on fait à peu près quinze ateliers de recherche de logement par an. Ces derniers se situent soit dans nos locaux au CIEJ ou directement dans les missions locales et parfois même, dans certains lieux d'hébergement. Ces quinze actions collectives sur l'année regroupent une centaine de jeunes de 18 à 25 ans orientés par les missions locales ou par le CIEJ. ◄

MJ : ►**(38)** En février 2012, nous avons ouvert un service d'AVDL, c'est-à-dire d'accompagnement vers et dans le logement. ◄►**(54)** Il s'agissait d'un projet expérimental à l'initiative de la DRIHL, la partie « logement » de l'État qui nous accueille aujourd'hui. Nous avons une spécificité : accompagner les 18-30 ans, puisque notre cœur de métier consiste en une meilleur connaissance des préoccupations particulières de ces âges. Des listes de personnes ayant fait valoir leurs droits dans le cadre de la loi DALO nous ont été donnés par la DRIHL. Ces personnes ont toutes obtenu une reconnaissance du caractère prioritaire et urgent de leur relogement. Nous les avons contacté et nous avons effectué 75 accompagnements sur les 161. Depuis, l'expérimentation s'est terminée. Nous poursuivons l'AVDL pour 2013 et 2014. Pour vous donner un ordre d'idées, on a réalisé une trentaine de relogements sur les 75 personnes accompagnées. ◄

CB : ►**(26)** On va vous parler un peu de la spécificité des personnes que l'on accompagne. On vous a parlé des âges et de leur orientation. Sur la globalité de ces jeunes de 18 à 30 ans, on remarque que c'est une période un peu charnière où ils passent dans la vie adulte et ils multiplient les changements à ce moment-là. C'est souvent le moment de quitter le domicile parental, familial ou le foyer de l'aide sociale à l'enfance, c'est-à-dire du collectif, de l'entourage. Ces jeunes ont malgré

116 - Educatrice spécialisée, Sauvegarde de Paris.

117 - Educatrice spécialisée, conseillère sociale liée au logement, Sauvegarde de Paris.

Sixième audition (14 Mai 2013) :

tout très peu de soutien familial et social. Ils n'ont pas eu de parcours locatifs, puisqu'ils n'ont jamais été mêmes locataires. Ils ont été hébergés jusqu'à présent. Ces jeunes sont tous parisiens. Ils se trouvent dans un contexte de logement très difficile avec des loyers élevés, des demandes de garanties importantes, beaucoup d'exigences de la part des éventuels propriétaires qui pourraient les loger. C'est aussi une période charnière au niveau de leur vie personnelle, de la vie affective, des mises en couple, des séparations, des naissances. On a assisté à beaucoup de changements au niveau des vies personnelles sur cette petite période. Il y a également souvent de grands changements au niveau du travail avec la fin d'une formation, de petits emplois, des périodes courtes de CDD, des emplois à temps partiel. On remarque une certaine instabilité professionnelle, en particulier pour les 18-25 ans, et de ce fait, une fragilité économique, de petits revenus qui ne sont pas forcément réguliers, liés à des formations et avec une fin proche. Ces jeunes se trouvent vraiment à un moment charnière de leur vie. C'est le passage à la vie adulte. La question de leur hébergement et de leur logement se posera. ◄

MJ : ► **(55)** Les personnes accompagnées dans le cadre de l'AVDL ont toutes la reconnaissance du caractère prioritaire et urgent depuis 2008/2009. Cela veut dire que la demande de logement à la mairie de Paris date depuis au moins 2005 ou 2006. Aussi, les personnes peuvent avoir développé un sentiment de rejet, de défiance vis-à-vis d'une société qui ne souhaite pas toujours les accueillir en termes de logement. Les travailleurs sociaux semblent intervenir au moment nécessaire pour éviter que ce sentiment d'exclusion s'enkyste. Je pense que c'est la spécificité de ces âges. L'AVDL permet alors d'éviter qu'un parcours d'exclusion s'installe. En nous rencontrant, les jeunes reprennent confiance en leurs capacités à faire aboutir un projet de logement pour lequel la plupart avaient baissé les bras. Des dossiers ont souvent été envoyés sans de réels retours. Beaucoup de courriers ont été envoyés aux maires, aux élus et aux préfets. Ces démarchent leur paraissent impersonnelles car restent sans réponse. Même si la réalité du logement en Ile de France paraît évidente, cela peut sembler compliqué quand sa propre histoire est concernée. Dans le cadre de l'AVDL, il s'agit bien uniquement des personnes dont le caractère prioritaire et urgent est reconnu. Cela veut dire qu'il y a eu un logement insalubre, une maladie ou toutes autres choses qui justifient l'urgence de leur relogement. On remarque l'importance d'avoir une interface humaine. Comme on rencontre la préfecture deux fois par mois, cela crée une sorte de médiation. On peut directement parler d'eux, mettre des mots sur leurs situations. Cela ne se diffuse pas dans l'anonymat. ◄ Si l'on a développé une espèce de technicité sur le remplissage de dossiers, la mise à jour, l'identification des choses importantes, on s'aperçoit qu'il reste à privilégier le fait d'avoir une vision plus globale de la personne. Pour lever les freins à l'accès à un logement, on passe bien évidemment par d'autres questions : comme le travail ou la santé. On est, à titre d'exemple, amené à faire reconnaître à des personnes leurs droits au niveau de la MDPH, etc. Il y a bien évidemment le travail quant au budget. Celui-ci n'est parfois pas du tout nécessaire. On peut avoir un tout petit budget et une très bonne gestion. D'autres fois, il s'agit simplement d'un manque de pratique et c'est un apprentissage. On peut ne pas avoir l'habitude d'avoir des charges fixes comme un logement et des charges exceptionnelles pour préparer l'entrée dans ce logement. Ce sont des questions évidentes à travailler. J'aimerais mentionner une petite particularité. ► **(38)** Dans le cadre du logement pour tous, l'AVDL a repris ce que faisait l'ASLL dans le logement, avec la particularité de travailler l'avant, le pendant et l'après. Ce sont des étapes à chaque fois tout à fait nécessaires et spécifiques qui permettent d'être une forme de garantie pour les partenaires ou des bailleurs. On rencontre finalement beaucoup de personnes à jour avec leur dossier. Je ne suis pas certaine que l'ensemble des locataires soient aussi dynamiques au niveau de leur dossier, qu'ils l'aient autant travaillé. Je précise que l'AVDL n'est pas une obligation, mais une proposition d'accompagnement.

Parmi les 61 qui nous ont été orientés, beaucoup ont été relogés ou ils étaient déjà accompagnés dans le cadre de l'ASLL. La majorité accepte. Faire valoir son droit au logement implique beaucoup de démarches et l'on s'aperçoit que ces personnes sont assez instruites dans ce domaine. On intervient aussi en termes de soutien, en vue de les remobiliser ou de les remettre en mouvement, de travailler de petites pistes d'améliorations. On aimerait faire en sorte quà travers le partenariat, on puisse impulser l'idée que l'AVDL ou ce type d'accompagnement autour du logement est plutôt une plus-value pour les bailleurs par rapport à un citoyen quelconque. L'AVDL est inscrit dans la durée, à travers la continuité de l'accompagnement. Le suivi se fait sur des ouvertures de droit parfois un peu longues. ◄ Je pense au temps de réponse dans le cas du FSL notamment pour l'équipement, au moment de l'entrée dans le logement, L'AVDL permet ainsi de voir l'aboutissement du projet. Mais cela permet surtout d'installer une relation de confiance sur le long terme. Le travailleur social entre dans l'intimité des gens en intervenant chez eux ou les aidants à chercher leur logement, etc. Ainsi le travailleur social peut parfois aborder des choses plus connexes, finalement essentielles. Citons par exemple, des violences conjugales, un enfant en situation de handicap dont la famille a du mal à se l'accepter.

Pour contredire cet aspect global, une spécialisation s'opère en même temps dans le domaine du logement. Elle permet d'avoir une connaissance précise des dispositifs. Elle rassure les personnes, permet d'expliquer les dispositifs existants, en revoir d'autres comme les accords collectifs dont une amie leur a parlé, etc. Pareillement, cette connaissance sert auprès des partenaires. Ils partagent un vocable commun.

Sixième audition (14 Mai 2013) :

Le travailleur social peut ainsi commencer à comprendre une culture professionnelle différente de la sienne à l'origine. Je pense notamment aux contraintes des bailleurs et des collecteurs, soit ceux qui rassemblent les bailleurs dans le cadre de l'ancien 1 % patronal, nommé actuellement « Action Logement ». Leurs contraintes et leurs priorités ne sont nécessairement pas les nôtres. Le fait de pouvoir les comprendre permet de transmettre cela aux personnes concernées, c'est-à-dire leurs futurs locataires. Nous apaisons éventuellement certaines inquiétudes, comme cette peur d'être mis à l'écart, d'être rejeté, etc. Nous faisons un gros travail sur les représentations de chaque côté, bailleurs et jeunes. Auprès des jeunes, il s'agit surtout de l'ancrage dans la réalité. Il est normal de rêver et de fantasmer son premier logement, son premier foyer. Il est normal d'avoir envie d'un appartement de 100 m2 au pied de la tour Eiffel. Un travail autour de l'ancrage dans la réalité du logement actuel est alors à mener. Ce même travail amenant à casser des représentations, des pré-conçus, est à faire auprès des partenaires. En effet, nous pouvons expliquer qu'un droit DALO ouvert ne signifie pas forcément que la personne est extrêmement précarisée. Nous transmettons par exemple aux bailleurs différentes situations : que beaucoup de personnes accompagnées travaillent, ont une participation financière au domicile parental hébergeant et ont parfois un petit parcours locatif. Il y a des personnes au RSA à la gestion du budget absolument admirable, arrivant même à épargner. Ils nous ramènent leur relevé d'épargne, car ils souhaitent parfois pouvoir le valoriser auprès du bailleur.

►**(21)** Toutes ces questions de représentations des deux parties, sont très importantes. Nous espérons qu'à force de liens et d'échanges, les barrières tomberont. En tous les cas, nous avons pu remarquer un début, en rencontrant les collecteurs. Un travail privilégié avec certains d'entre eux, ayant passé une convention avec la préfecture, a pu s'effectuer. Nous pouvons ainsi positionner des personnes à partir du moment où elles ont un contrat de travail, alors que leur entreprise ne cotise pas nécessairement auprès de ce collecteur. À chaque fois, les rencontres entre les travailleurs sociaux et les collecteurs ont permis une amélioration assez nette du travail.◄ Sur un an de recul, c'est donc porteur d'espoir.

Nous sommes en permanence pris dans ces questions de temps. Tout à l'heure, je vous disais que ces personnes sont en attente depuis très longtemps. Quand le logement arrive, il faut être extrêmement réactif. Parfois les commissions d'attribution de logement donnent leur réponse favorable un lundi et une signature de bail à apporter dans la semaine. Or, les personnes peuvent travailler, avoir des enfants…etc. Vous imaginez bien toute l'organisation derrière, et cette exigence de temps des bailleurs parfois incompréhensibles pour ces personnes. Une préparation psychique est nécessaire. Même s'il y a un fort désir autour du logement, quitter les parents n'est pas toujours simple. Je vais m'arrêter là et l'on va parler un peu plus spécifiquement du réseau. Nous avions choisi la première question sur les réseaux et les changements apportés par cette nouvelle organisation, engendrée par les politiques sociales.

CB : Pour aborder la spécificité du travail en réseau, je parlerai plus de la partie sur les personnes que l'on héberge, un peu plus jeunes que celles que Maud accueille et accompagne.

Un de nos interlocuteurs privilégiés est l'aide sociale à l'enfance, à l'origine de l'orientation des jeunes vers nos services. On accompagne ces jeunes avec eux et ils mettent fin à la prise en charge et à l'hébergement chez nous. Un travail est à faire avec eux par rapport à la préparation du jeune. L'aide sociale à l'enfance voit principalement l'aboutissement de la scolarité, l'obtention d'un diplôme et trois à quatre mois après, elle poursuit le suivi. Ensuite, une solution de repli est souhaitée. Il revient à nous de discuter et de négocier avec les jeunes au sujet d'un logement ou d'un autre point d'hébergement afin que ce qui est envisagé soit vraiment en accord avec le parcours du jeune, son temps et ce dans quoi il est capable d'aller. On le fait bien entendu, notamment lorsque l'on fait appel au dispositif « louez solidaire ». On se trouve là entre l'aide sociale à l'enfance et la DLH. On fait souvent appel à ce dispositif pour ces jeunes en fin de contrat « jeunes majeurs », puisqu'il leur permet d'être dans un logement dans le parc privé à moindre coût pendant 12 à 18 mois, avec un accompagnement social lié au logement avec la garantie d'avoir un logement autonome dans le parc social.

C'est une étape intermédiaire importante, parce qu'ils ne sont pas forcément prêts à 20 ou 21 ans à se retrouver seuls dans un logement sans aucun accompagnement, à arriver dans un logement vide. Il y a tout un apprentissage de la gestion de ce logement. On fait donc appel à cette étape et avec l'aide sociale à l'enfance, on réussit plutôt bien à faire prolonger les contrats « jeunes majeurs » dans l'attente de ces attributions. Comme je le disais, on travaille beaucoup avec la Direction du logement et de l'habitat pour les demandes de foyers de jeunes travailleurs, de résidences sociales, pour les dossiers d'accords collectifs pour les jeunes ayant un emploi plus stable. Cela requiert que l'on ait une très bonne connaissance de tous ces dispositifs et que le jeune voie ce dont il est capable, ce dont il a envie sur le moment et à terme. Tous ces dispositifs sont des étapes pour obtenir ensuite un logement social plus durable. On essaie de voir s'il en est capable maintenant ou s'il faut une étape intermédiaire. On est plus ou moins garant de ces choses, puisque l'on doit faire correspondre au mieux la situation du jeune et les démarches à entreprendre avec lui. On ne fait pas souvent appel au SIAO. Il ne donne pas forcément beaucoup de retours concrets. On essaie de multiplier les actions. Pour obtenir ce logement, cet hébergement un peu durable, on travaille en partenariat avec les missions locales et avec le CIEJ, puisque l'on devra faire corréler l'activité professionnelle

Sixième audition (14 Mai 2013) :

du jeune et les solutions de sortie adaptée. C'est un travail aussi important. On met vraiment en parallèle le logement et le travail, car on ne peut s'arrêter au logement avec ces jeunes.

MJ : ►**(49)** Nous avons repéré quatre types de réseaux :

1) Il y a le réseau existant, en partant du principe que les jeunes n'arrivent pas d'un stade zéro. Ils ont déjà effectué des démarches qui sont à valoriser. Nous avons ainsi des partenariats divers et variés, par exemple le médecin constatant les effets sanitaires sur les personnes en cas d'insalubrité. C'est un réel soutien pour motiver les demandes de logement. Il y a le service d'hygiène et de sécurité de la mairie de Paris, les assistantes sociales de secteur, les conseillers en insertion professionnelle, les avocats en cas de situations de divorce à prononcer, les propriétaires, les agences immobilières, les gardiens... C'est assez varié avec, en arrière-plan, cette idée de durée.

2) Les réseaux d'interfaces auraient plutôt à voir avec la DRIHL, les bailleurs et les collecteurs. Cela permet d'être le lien entre les personnes et ces instances.

3) Puis le réseau d'inscription géographique. Parfois, des personnes sont amenées à être relogées dans des villes qu'elles ne connaissent pas. Un temps est à consacrer à la visite du quartier pour repérer l'école, la vidéothèque, la bibliothèque, le CCAS, la mairie, le psychologue, l'hôpital… Tout ce qui fera vivre leur futur quotidien.

4) Un réseau partenarial propre, lié à l'équipement du logement. Je pense notamment aux partenaires de la bourse solidaire de l'équipement d'Emmaüs Défi, aux partenaires nous aidant au déménagement, « Travail au clair ». Ils sonttrès spécifiques à notre activité et à l'implantation de notre association. ◄

Au-delà de l'aide, nous, les travailleurs sociaux, avons le sentiment que l'objectif principal est de faire du lien, de remettre en mouvement, de pratiquer de la médiation. En sommes, humaniser les dispositifs en replaçant les personnes dans un tout. Cela leur permet de sentir qu'il y a du monde derrière. Voici une petite anecdote à ce sujet. Nous avons organisé la rencontre de nouveaux locataires pour célébrer l'aboutissement d'un projet de long terme pour tous les signataires de bail. Étaient invités des représentants de la DRIHL qui sont venus et on les en remercie, des bailleurs, des collecteurs et bien évidemment, les personnes avec leurs enfants. Nous avons eu beaucoup de retours de chacun. Certains de collecteurs voient passer des dossiers sans jamais voir les personnes. Ils nous ont pu nous dire que cette rencontre leur a permis de mettre un visage sur un dossier. Pour les personnes accompagnées, ils nous disent réaliser que des gens existent derrière ces instances abstraites. Des personnes se trouvent derrière et sont abordables, humaines. Elles s'attendaient à les voir, remplies à nouveau, de beaucoup de représentations, tel que des bureaucrates portant nécessairement un costume-cravate. Elles ont pu réaliser qu'il s'agissait de personnes faciles d'accès. C'était un beau moment de rencontres humaines.

5. Retour sur l'accompagne AVDL et les enjeux de savoir professionnel - Par Sabrina Hermouche[118]

►**(58)** Je suis éducatrice spécialisée de formation initiale et diplômée d'une licence AES. Depuis 2006, j'ai travaillé en structure d'hébergement dans le centre de stabilisation, en CHRS et en centre d'hébergement d'urgence. Dès septembre 2012, l'association dans laquelle je suis salariée a répondu à un appel à projets de la DRIHL. L'idée était de créer un service d'accompagnement vers et dans le logement pour les ménages reconnus prioritaires au logement par la loi DALO, très peu connue des services sociaux. Ces ménages n'ayant reçu aucune proposition de logement dans les délais impartis par la loi peuvent effectivement bénéficier d'une aide sociale. Dans le cas où la famille serait prête à accéder au logement, une question se pose : a-t-elle besoin d'être accompagnée par des travailleurs sociaux dans cette démarche ? Si oui, une équipe chargée de l'évaluation sociale rencontre les ménages pour un entretien d'évaluation.◄

Dans le cadre de l'accompagnement AVDL, il existe trois types d'accompagnement : l'accompagnement « vers » ; l'accompagnement « lors » ; l'accompagnement « dans ». L'accompagnement est ensuite assuré par le service AVDL et prend effet à la suite de l'entretien d'évaluation. La finalité est de permettre aux ménages d'être relogés et de pouvoir solliciter les aides nécessaires pour l'accession au logement. Ce modèle d'intervention proposée aux familles en situation de mal-logement est sensiblement identique à celui proposé en structure pour les familles qui seraient prêtes au logement. Seule la trajectoire des personnes diffère à mon sens. En effet, en intégrant les services AVDL en septembre, je me suis vue dans la nécessité d'adapter la théorie à la pratique pour aider ces ménages dans le cadre des objectifs fixés par la loi, autrement dit, une accession à un logement décent.

►**(13)** Je suis travailleur social et de nouvelles questions se posent. On ne traite plus de la question de l'errance. À ce jour, on parle de mal-logement. Ces personnes que l'on considère c omme mal-logées vivent dans une situation de précarité extrême, c'est-à-dire dans des dépendances de jardin, des logements insalubres et vétustes, des logements sur-occupés ou peu adaptés à la composition de leur famille, pour ne citer que quelques exemples qui définissent leur situation de personnes mal-logées. ◄►**(38)** Ce constat est misérable. Cependant, dans une

118 - Educatrice spécialisée, accompagnement vers et dans le logement, Comité d'Entraide aux Français Rapatriés.

Sixième audition (14 Mai 2013) :

démarche d'accompagnement global, l'inscription de ces personnes dans un réseau d'entraide où l'on partage des savoir-faire, des connaissances pour solliciter les aides utiles, reste un socle commun tant à l'AVDL qu'à l'aller vers le logement pour des personnes hébergées en structure. ◄

Les formations de travail social sont diverses. Pour ma part, j'ai fait le choix d'un double cursus. Il me semble que cette formation amène l'étudiant à développer des qualités d'écoute nécessaire à l'accompagnement des publics dont il a fait le choix de sa spécialité. On parle dans ce cas d'analyse, d'observation, de savoir-être et de savoir-faire nécessaires à la compréhension des problématiques individuelles. Cette formation est complétée par la validation d'une licence offrant de nouvelles grilles de lecture indispensables pour la compréhension des politiques sociales en matière de logement. À mon sens, ces savoirs vont de pair, d'une part, pour aider ces ménages à l'accomplissement de leur projet de vie et d'autre part, pour nous permettre d'identifier les individus à travers des regards croisés.

Nous sommes sans cesse en quête de connaissances nouvelles pour confronter nos expériences. ►**(46)** Élargir nos champs de connaissance est en effet essentiel pour être en adéquation avec les besoins identifiés pour ces ménages. Notre culture ne saurait faire l'impasse sur le travail en réseau qui amène des logiques d'intervention complémentaire à chaque initiative partenariale. Traiter le surendettement des ménages, les amener à demander les aides utiles, les amener à une meilleure gestion du budget, faire des recours administratifs sont autant de questions auxquelles nous apportons des éléments de réponse. Cette polyvalence amène le travailleur social œuvrant dans le cas du « logement d'abord » à se poser les bonnes questions afin que le projet de ces personnes aboutisse. ◄

►**(60)** Ainsi, la spécialisation et la polyvalence évoluent pour le traitement de la problématique globale des individus qui sollicitent l'aide sociale. Tous ont des trajectoires de vie différentes. L'accompagnement vers et dans le logement ne saurait faire l'impasse sur le réseau d'aide déjà existant autour de ces familles. ◄ Nous n'intervenons pas uniquement pour le logement. Nous sommes une entité indivisible de ce tout, ayant pour objet d'aider les ménages déshérités du droit de vivre dans un logement décent, symbole d'identité, de sécurité et de famille. Pour comprendre et évaluer la culture à laquelle nous semblons nous rattacher, il faut relever plusieurs sphères dont elle se constitue. En effet, en nous rattachant au réseau d'aide initialement créé avant notre intervention, nous œuvrons pour un individu qui a un idéal à atteindre, celui de faire valoir son droit au logement, mais qui nécessiterait une aide pour y parvenir. Nous appartenons à un schéma de pensée, celui des politiques sociales en matière de logement et nous intervenons pour le public qu'elles visent et qui en est le principal acteur. À travers le partage de notre savoir, nous tentons d'améliorer les conditions de vie de ces individus touchés par la précarité qu'engendre le logement.

6. La place des usagers dans l'accompagnement et le manque ressenti au quotidien en termes de formation, le cœur de compétences attendues aujourd'hui, techniques ou relationnelles

Par Alix Voegeli[119]

►**(38)** Je suis assistante sociale à l'AVDL DALO. Mon intervention va donc s'articuler sur trois axes : la place des usagers dans le cadre de l'AVDL DALO, l'accompagnement vers et dans le logement des ménages reconnus DALO ; le contexte de réalité auquel nous sommes tous confrontés ; quelques pistes de réflexion nécessaires, à développer au cours de la formation des futurs travailleurs sociaux. Je vais aborder succinctement ces trois idées, en espérant que cela pourrait susciter des réflexions et des échanges.

L'AVDL DALO s'inscrit dans la loi 2002, plaçant l'usager au cœur de l'accompagnement dans l'objectif d'accéder à un logement autonome. Dans le cadre de nos accompagnements, nous nous attachons, nous, travailleurs sociaux, à définir avec la famille, le ménage, le projet logement correspondant au mieux aux besoins des personnes et les moyens à mettre en place pour atteindre cet objectif. Comme ma collègue l'a exposé, nous réalisons un accompagnement global à travers l'accès au logement autonome. En effet, on ne peut pas parler de logement sans aborder la question de la famille, du travail, de la santé, le quotidien, les différents réseaux que les personnes ont pu développer au cours de leur parcours personnel. L'objectif est de procurer un mieux-être par l'accès au logement. Celui-ci doit respecter au mieux les attentes et les besoins des personnes accompagnées. Ce type d'accompagnement fait également référence aux droits de la personne, incluant le droit à la vie, à la sûreté, à l'intégrité, à la liberté de sa personne et au respect de la vie privée. ◄

Néanmoins, on est amené à constater qu'il peut exister un décalage entre l'esprit de la loi, animée de bonnes et louables intentions, et la réalité du terrain qui s'inscrit dans un contexte non toujours favorable à l'application desdites lois. Concernant notre dispositif, le projet de la personne peut se heurter à certaines exigences et contraintes comme le manque de logements sociaux en Île-de-France ou aux conséquences directes de ce manque : la gestion de l'attente du logement par les familles, souvent difficile, la gestion des situations qui se dégradent au fil du temps, dans l'attente de ce logement, la souffrance psychosociale, pas toujours liée à la situation de précarité des personnes, mais aux

119 - Assistante Sociale.

Sixième audition (14 Mai 2013) :

nombreuses reconnaissances du caractère urgent de leur situation qui donnent de l'espoir à ces personnes sans déboucher forcément sur quelque chose.

Il y a une autre exigence sur laquelle je ne vais pas insister, mais l'on pourra y revenir lors des débats. Il s'agit de la quasi-obligation pour un ménage d'accepter une offre correspondant à ses besoins d'un point de vue strictement matériel, qui ne prend pas forcément en compte les besoins sociaux des personnes. En dernier lieu, il y a les exigences des bailleurs sociaux. Je vais donner quelques exemples en matière de titre de séjour. On demande à ce que le titre de séjour d'un an soit renouvelé plusieurs fois avant de permettre l'accès au logement. Il y a également une exigence d'avoir une ordonnance de non-conciliation pour les couples séparés.

►**(30)** On remarque une réticence de certains bailleurs sociaux par rapport au public atteint de troubles psychiques, freinant l'accès au l ogement autonome.◄ Ils exigent des personnes d'avoir des ressources stables alors que la conjoncture économique et le profil de notre public ne s'y prêtent pas forcément. On note un manque de flexibilité des bailleurs sociaux face aux locataires dans le privé ayant l'obligation d'un délai de préavis préalable, leur réticence face à des compositions familiales atypiques, etc. Toutes ces contraintes nous amènent à retravailler le projet personnel des ménages dans l'accès au logement, non pas au regard de leurs attentes et de leurs désirs, mais des exigences extérieures, quitte à nier parfois les droits fondamentaux des personnes pour accéder au Saint Graal, le logement. La question qui me semble fondamentale est jusqu'où l'on doit aller dans la conciliation entre le projet personnel et les exigences du terrain.

►**(29)** Le travailleur social se retrouve souvent dans une situation conflictuelle, devoir protéger les intérêts des gens face aux exigences d'efficacité et de rentabilité. Faut-il reloger à tout prix, quitte à ce que la personne perde toutes ses attaches, qu'elle vive dans un quartier qu'elle ne souhaite pas, peu sécurisant ? Faut-il dévoiler au bailleur une partie de sa vie personnelle ? Ce sont de vastes questions.◄

►**(45)** Pour terminer, j'en arrive au centre de formation. Plus qu'une formation technique sur les différents dispositifs qui peut s'acquérir à travers les différentes ressources documentaires et la pratique professionnelle, il me semble important de former les futurs travailleurs sociaux sur la question de l'éthique en travail social au regard des différentes politiques publiques qui régissent l'accès au logement et les paradoxes entre les droits reconnus et consacrés et la réalité du terrain. Les centres de formation le font déjà, mais c'est particulièrement nécessaire aujourd'hui. Il me semble important d'avoir ce réflexe de remise en question continuelle dans la pratique professionnelle afin de mieux vivre professionnellement avec ces paradoxes, mais aussi pour ne pas devenir un simple exécutant d'un dispositif d'action sociale. D'après moi, les centres de formation doivent avoir ce rôle de susciter l'envie chez les futurs professionnels, de tenter chaque jour, dans le cadre de leurs futures fonctions et par le biais d'échanges avec les usagers, les formations, les réunions de travail, les partenariats, de faire évoluer les choses afin de garantir à tous le respect de leurs droits.◄

7. La question de la formation par compétences versus les modules transversaux, dans le cadre du champ d'intervention des politiques publiques - Par Sylvain Fouligny[120]

Je suis assistant social depuis treize ans. J'ai exercé dix ans en polyvalence de secteur, dont cinq ans dans un service social polyvalent parisien. ►**(54)** Depuis trois ans, j'exerce dans un service spécialisé dans la prévention des expulsions locatives, « l'équipe départementale logement ». Le service intervient auprès de personnes en impayés de loyers, soit assignées devant le tribunal d'instance pour résiliation du bail ou signalées par la préfecture de police avant la mise en œuvre de l'expulsion.◄

►**(50)** Notre service intervient sur tout le territoire parisien auprès de personnes qui ne sont pas connues des services sociaux ou qui ne sont plus accompagnées par ces derniers. Notre service assure également quelques mesures d'accompagnement social lié au logement dans le cadre du relogement de l'accord collectif parisien.◄ Mon intervention est faite à titre personnel et je ne représente pas ma direction. Concernant l'information généraliste et comme cela a été indiqué lors de l'audition, les centres de formation ont un défi à relever. ►**(46)** Il s'agit pour eux de former les étudiants en articulant trois compétences : techniques et scientifiques ; juridiques et institutionnelles ; psychosociales. Ces trois compétences ont leur importance et l'un des aspects des défis est de ne pas privilégier l'une au détriment de l'autre tout en sachant que les volumes de formation ne sont pas identiques. Pour exemple, je peux reprendre la formation des éducateurs spécialisés où il était indiqué que seulement 8 % du temps de formation étaient dévolus aux connaissances des politiques publiques.◄

►**(46)** Si j'analyse un peu mon parcours, les échanges que j'ai pu avoir avec les collègues du service ou d'autres services sociaux polyvalents – avec de jeunes collègues nouvellement arrivés qui ont connu le diplôme d'État d'assistant de service social réformé – indiquent que les compétences psychosociales demeurent pour eux le cœur de métier des professions du social. Dans les référentiels de métiers, on les retrouve dans les premiers domaines de compétence. C'est le cas de l'intervention pro-

120 - Assistant social, équipe départementale logement, Direction sociale de l'action sociale, de l'enfance et de la santé de Paris.

Sixième audition (14 Mai 2013) :

fessionnelle en service social pour les assistants sociaux ou l'accompagnement socioéducatif spécialisé pour le diplôme d'éducateur spécialisé. De ces échanges avec les collègues, il ressort que l'instauration d'une relation de confiance ou d'aide, l'une des autres compétences psychosociales, conserve une place prépondérante dans le travail social. Mobiliser ces compétences reste donc essentiel, notamment lorsque les problématiques des usagers sont complexes. À mon sens, l'apprentissage de ces compétences de cœur de métier reste incontournable, quelle que soit l'évolution des politiques sociales. Pour le métier d'assistant de service social, ces compétences posent le principe d'une approche globale de la situation et de l'usager pour engager avec lui une intervention. On l'a déjà abordé ici à plusieurs reprises.

Ce principe est réaffirmé dans ce qui prévaut dans le dispositif SIAO, mais aussi dans la politique du « logement d'abord ». Si l'apprentissage de ces compétences psychosociales est important, il est tout aussi nécessaire que les étudiants puissent envisager leur articulation avec les autres compétences, notamment les compétences techniques, juridiques et institutionnelles. Il me semble que les centres de formation ont la capacité de faire cette articulation. Ces compétences psychosociales du travail social permettent également d'entretenir et de valoriser les principes de la loi 2002, notamment le respect de la dignité de l'usager, la mise en œuvre d'un projet individualisé qui favorise le développement de son autonomie et la mise en œuvre d'un projet qui respecte son consentement éclairé. Ces principes concernent principalement les établissements sociaux et médico-sociaux. L'apprentissage de ces compétences psychosociales permet à l'étudiant de donner du sens à son intervention. Cela peut paraître être une évidence, mais cela ne va pourtant pas toujours de soi. On constate que cela permet à l'étudiant devenu professionnel d'entretenir ce sens de l'intervention. La perte de sens est souvent exprimée par les collègues, dont certains plus jeunes.

Par ailleurs, ces compétences rejoignent celles mises en avant par les usagers qui ont été auditionnés. Même si nous n'apportons pas toujours une réponse en termes de logement, ils peuvent nous dire que le fait d'avoir été écouté leur a fait du bien ou que l'on est l'une des premières personnes à prendre le temps de les écouter. La formation telle qu'elle est dispensée aujourd'hui est-elle trop rigide ou pas suffisamment souple ? Je n'arrive pas à me positionner. En tout cas, la mise en référentiels des métiers a permis un découpage de compétences et, au passage, une meilleure identification et signification de ces dernières. Pour autant, je ne pense pas que ces quatre domaines de compétences soient monolithiques. D'ailleurs, certains sont prévus comme étant transversaux comme, par exemple, les domaines de compétences 4 pour les métiers d'assistants sociaux et d'éducateurs spécialisés quant à l'implication dans la dynamique partenariale, institutionnelle et interinstitutionnelle. Je pense que des passerelles sont possibles et que les écoles sont à même de les permettre. ◄

►**(9)** Enfin, les métiers concernés par le champ du logement et de l'hébergement restent des métiers canoniques du travail social, de l'assistant de service social, de l'éducateur spécialisé, du conseiller en économie sociale et familiale. Les formations qui y préparent ont toutes été réformées, comme on l'a dit, au cours des dernières années. L'acquisition de l'ensemble des compétences visées peut paraître parfois encore ambitieuse, quand on se replace du côté du terrain, notamment au regard du volume de formation qui leur est consacré. Cependant, le champ des compétences qui est couvert me paraît suffisant pour s'adapter aux principaux changements des politiques sociales dont il est question aujourd'hui, à savoir le « logement d'abord ».

Qu'en serait-il de l'acquisition de compétences spécifiques qui proposeraient aux étudiants des modules transversaux à un champ d'intervention des politiques publiques ?

Sur le terrain, on repère parfois de jeunes professionnels nouvellement diplômés qui arrivent avec un déficit de connaissance des dispositifs ou de technicité, mais ce déficit est ensuite rattrapé par la pratique professionnelle ou la formation continue. L'empilement des dispositifs – le DALO, l'accord collectif, l'ASLL, l'AVDL – est déjà perçu par certains étudiants comme un « dédale ». Parmi les professionnels que je côtoie, certains font régulièrement part de leurs difficultés à se retrouver également dans ces dispositifs. Il faut dire que la spécificité Paris, par sa densité de population, la multiplicité des acteurs ainsi que les procédures démultipliées, participe à cette perception de se trouver face à un dédale. L'acquisition de compétences spécifiques permettrait peut-être aux jeunes professionnels d'être plus rapidement opérationnels dans le recours au dispositif, autant que le travail en réseau qui prévaut dans la politique du « logement d'abord ». Mieux armés, ils seraient peut-être plus à même de faire fonctionner le partenariat et de trouver des approches plus innovantes. Je pense notamment au partenariat avec les acteurs du territoire comme les associations ou les comités de quartiers, le tissu de l'économie sociale, qui restent des secteurs à approcher. Il y a toujours des choses innovantes à trouver.

Enfin, si un enseignement spécifique et transversal est envisagé, il ne peut se cantonner à la seule connaissance des politiques sociales, des dispositifs en lien avec le logement, DALO, FSL, ASLL, AVDL, Sodibail, SIAO, etc. À mon avis, il doit aussi aborder les questions : « qu'est-ce qu'habiter ? Qu'est-ce qu'un habitat ? Qu'est-ce qu'un habitat lorsqu'on connaît la rue ? Qu'implique un changement de quartier lorsqu'on est une personne âgée ? » Un enseignement apportant des contenus à la fois sociologiques, ethnologiques ou anthropologiques serait à mon

Sixième audition (14 Mai 2013) :

sens pertinent. Ainsi, il ne s'agirait pas de former uniquement des techniciens utilisateurs de dispositifs nombreux, mais davantage de former des professionnels restant à l'écoute des usagers confrontés soit à la perte de leur logement soit à l'acquisition d'un nouveau logement. ◄

8. Le programme expérimental du « chez soi d'abord » - Par Bruno Torregrossa[121]

► **(30)** Je suis éducateur spécialisé de formation et je travaille depuis une quinzaine d'années avec des personnes plutôt concernées par des dynamiques d'errance, de ruptures qui conjuguent des difficultés à la fois sociales et psychiques. Ce parcours m'a amené à intégrer l'équipe d'accompagnement d'un programme expérimental qui s'appelle « Un chez soi d'abord ». Il y a une première petite confusion. C'est un programme expérimental lié à une recherche médicale qui a pour objet d'évaluer l'efficacité de deux stratégies de prise en charge de personnes sans domicile souffrant de pathologies psychiatriques sévères. En ce qui concerne la première question, je ne suis pas trop un adepte de la prise en charge. C'est quelque chose qui me pose question et qui ne me paraît pas être pertinent dans le travail que l'on propose. Je suis plutôt adepte de la prise en compte d'une personne, de ses difficultés et de ses richesses. Le programme expérimental à la fois entretient une certaine confusion avec la politique du « logement d'abord », à la fois a à voir avec cette politique, la refondation du secteur de l'hébergement et de l'accès au logement et à la fois relève de l'expérimentation médicale.

Par exemple, au niveau des financements de ce programme expérimental, il y a un financement de la DRIHL sur la question du logement, mais aussi un financement de l'ARS sur le versant santé. Mon poste d'éducateur spécialisé est budgété sur le versant santé. ◄► (54) Ce projet est une expérimentation nationale sur quatre sites, Marseille, Lille, Toulouse et Paris. Je fais partie de l'équipe d'accompagnement de Paris. Sur Paris, il y a un double portage en fonction des financements, un portage sanitaire propre à l'établissement public de santé Maison Blanche, une structure psychiatrique, et un portage social pour lequel s'est constitué un GME, un Groupement Momentané d'Entreprises composé de quatre associations parisiennes et du CASVP, le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris. Les quatre associations sont : l'Association des Cités du Secours Catholique ; l'association Charonne ; l'œuvre Falret ; l'association Aurore qui me met à disposition sur ce programme. L'idée de cette expérimentation dans le cadre de l'accompagnement que l'on propose est de proposer un logement à des personnes à la rue, qui ont connu des parcours de rue, la plupart du temps sans-domicile fixe et qui souffrent de pathologies psychologiques sévères comme la schizophrénie, les troubles bipolaires avec un diagnostic éventuellement posé en amont. Ces personnes sont souvent orientées à travers le dispositif de recherche par des équipes de maraudes ou des équipes mobiles « psychiatrie et précarité » et d'autres structures en amont comme celles qui travaillent dans le champ des addictions, par exemple. On souhaite monter l'accompagnement social et médical autour d'un point fixe qui est le logement. ◄

Un point fixe par rapport à des problématiques d'errance pose des questions. Cela ne va pas aller forcément de soi et cela va parfois à l'encontre de dynamiques psychiques présentes depuis des années chez ces personnes. Cela va aussi à l'encontre de l'habitude de travail que l'on a, qui est une progression par paliers jusqu'au logement. Par travail par paliers, on entend le travail des équipes de maraudes dans la rue, éventuellement de structures d'hébergement d'urgence, de stabilisation et d'insertion jusqu'à ce Graal dont vous parliez, le logement. Le Graal est un peu compliqué. On a du mal à le trouver. Pour le coup, c'est aussi un Graal pour les personnes que l'on accompagne. Elles sont sensibles à ces discours, à ces paliers et au fait qu'elles s'y cassent parfois les dents. On essaie de voir ce qu'il pourrait y avoir comme autres possibilités. Une autre possibilité ne veut pas dire qu'il faut annuler ce qui existe déjà. Les structures par paliers fonctionnent et sont extrêmement pertinentes par rapport à certains publics. Elles ne le sont pas pour tous et dans ces cas, il s'agit d'essayer autre chose. On essaie de voir ce qui se passe dans un logement. ► **(21)** Je rebondis également sur ce que disait mon collègue tout à l'heure par rapport à la signification sur le fait d'habiter un logement. On est plein de représentations par rapport à cela, puisque l'on est dans une culture sédentaire et que l'on parle souvent d'habitat individuel, d'autonomie.

Que signifie le fait d'être autonome dans un logement ? Pour un bailleur social, le loyer fonctionne, on n'entend pas parler de la personne et cela va. On n'entend pas parler de la personne, alors qu'il est effectivement possible que la personne ne sorte quasiment pas de chez elle. En tant qu'éducateur, c'est plutôt une question. Dans l'accompagnement, on se demandera ce qui va se passer dans ce logement et à l'extérieur, ce qu'il en est du lien social et ce qui peut se tisser à partir de ce point fixe. ◄► **(30)** Lors des précédentes auditions, des questions ont été posées. Je n'ai pas préparé de réponses précises, parce que je pense qu'elles sont toutes transversales. Les personnes les plus concernées sont les usagers. Pour la place de ces derniers par rapport à ce programme, on a une équipe pluridisciplinaire, constituée de travailleurs sociaux, d'infirmiers, d'un médecin généraliste, d'un psychiatre, de médiateurs santé/pair, un nouveau mot un peu barbare pour définir une nouvelle profession ou une profession en devenir. Elle existe dans d'autres champs comme l'addiction, mais non dans celui de la psychiatrie et renvoie au travail de personnes passées par un parcours de soin, qui

121 - Educateur spécialisé, « Un chez soi d'abord ».

Sixième audition (14 Mai 2013) :

ont connu la psychiatrie de l'intérieur et qui, à partir de cette expérience, vont pouvoir faire un apprentissage d'une culture éventuellement professionnelle afin d'accompagner des personnes suivant des parcours un peu similaires. ◄

Il n'est pas question de suivre des parcours identiques, mais parfois similaires.

Dans les faits, compte tenu des personnes que l'on accompagne, la relation est forcément différente. Quand j'interviens en tant qu'éducateur, je porte une casquette. Je suis éducateur, travailleur social. On me prête des connaissances, éventuellement des objectifs que l'on ne prêtera pas à mes collègues. Or, on travaille souvent en binôme mélangé de façon à pouvoir se pencher sur des questions transversales et pour appréhender la personne et sa situation de façon globale. Je vous donne l'exemple de ma journée d'hier. Elle a commencé à 8 heures, quand j'ai sonné chez une personne que l'on accompagne pour l'amener à une audience en correctionnelle. Je ne suis pas formé spécifiquement à la justice. La formation d'éducateur, généraliste, m'a appris à aller chercher les choses. Aussi, la question d'un accompagnement judiciaire se fait si besoin. L'audience a eu lieu et il se trouve que j'ai à nouveau sonné chez cette même personne hier à 18 heures pour aller avec elle à un groupe sur l'entente de voix. En effet, les personnes que l'on accompagne souffrent de pathologies psychiatriques sévères. Certaines, voire une bonne partie, entendent des voix et il y a plusieurs façons de l'appréhender. Soit on l'a pris en compte d'une façon purement sanitaire et psychiatrique sur le versant de l'hallucination auditive en tant que symptômes psychiatriques, soit on l'appréhende sur le versant du lien social, de la façon de faire au quotidien quand on entend des voix avec ou sans traitement, en sachant que les traitements autour de l'entente de voix ne sont efficaces que dans un tiers des cas, qu'ils sont plus ou moins efficaces dans un autre tiers et ne font absolument rien à part les effets secondaires pour un autre tiers. Ces personnes qui entendent des voix sont suivies ou non dans le secteur psychiatrique, en lien ou non avec les structures sanitaires. Elles parlent de leur quotidien et racontent comment elles font pour parler ou non avec leurs voix, comment elles font pour endiguer un flot de paroles qu'elles entendent en continu, pour négocier avec des hallucinations ou des voix. Chacun y va de son interprétation personnelle. Cela donne parfois des choses très étranges ou très poétiques. Pour le coup, il y a du lien social. Il me semble que l'essence de notre action se situe là.

► **(42)** Pour ce qui est de l'accompagnement dans le logement, on est sur une modalité de suivi dite intensive. En fonction des difficultés de la personne, de là où elle en est, on peut passer au minimum à une fois par semaine quand cela va plutôt bien et que les choses roulent, mais cela peut être deux ou trois fois par jour si c'est un peu compliqué. Voilà en ce qui concerne la présentation rapide de ce programme. Je n'interviens pas forcément en tant que représentant de ce dispositif aujourd'hui, puisque les questions du logement traversent ma pratique depuis ces dernières années. J'ai travaillé dans le champ des errances parce que cela concerne les errances de personnes que l'on accompagne, les nôtres, celles des politiques sociales concernant notamment la question du logement. Pour moi, cela renvoie à des questionnements autour de la sédentarité, du nomadisme. Que veut dire habiter dans un logement ? Que veut dire habiter seul dans un logement alors que l'on observe des modalités de collocations, d'habitats groupés qui n'ont rien à voir avec l'accompagnement social, mais qui sont des modalités de réponse de personnes en difficulté de trouver un logement seul à Paris compte tenu du prix des loyers ? Ces personnes ont parfois un travail. Les personnes que l'on accompagne sont d'autant plus en difficulté avec ces questions. Elles trouvent parfois des modalités d'habitat à la limite comme les squats, les habitats précaires, des modalités nomadisantes. Comment accompagner des personnes dans cette dynamique sans être dans un jugement normatif selon lequel l'habitat doit être un habitat « stable et définitif » ? C'est un peu l'objectif des dispositifs comme l'accord collectif. Est-on dans le stable et le définitif maintenant ? Je ne sais pas. Je n'ai pas de réponse. ◄

► **(55)** Par contre, je me fais une idée de la réponse sociale par rapport à ces questions. Il serait intéressant de proposer différents panels de réponses pour qu'il y ait une possibilité pour les personnes, quelles que soient leurs difficultés, d'être prises en compte en tant que citoyennes. On peut être citoyen et à la rue, citoyen et entendre des voix, citoyen et usager de drogues. La question est de savoir comment travailler dans une relation partenariale de citoyens à citoyens. C'est tout l'enjeu de la place qu'on laisse en termes de parole des usagers, de prises de décision quant à leur suivi. ◄

Echanges avec les auditionnés

Nabil Neffati : Je souhaite souligner quelques points importants de cette rencontre ce matin. Ce n'est pas une synthèse, parce que face à la richesse des interventions, cela m'est impossible. Néanmoins, je retiens qu'être travailleur social aujourd'hui revient à être un généraliste en vue d'un traitement global de la situation avec cette capacité de mobiliser le relais et le réseau. Un besoin fort de se rencontrer, de se faire connaître, de travailler ensemble et d'échanger autour des problématiques et des pratiques existantes a été exprimé. Ceci soulève la question de la transversalité du travail social et de la polyvalence. Il a aussi été souligné l'appartenance à un schéma de pensées des politiques sociales. Ensuite, il y a la question de la légitimité du cadre

Sixième audition (14 Mai 2013) :

intermédiaire. Celle-ci est un gage, voire la condition nécessaire pour assurer le travailleur social et pour pouvoir assurer, par voie de conséquence, l'usager. Dans une institution, comment sort-on du jeu de pouvoir et va-t-on vers l'essentiel de notre activité, s'occuper de cet usager citoyen ? L'autre point renvoie à la nécessité d'une interface humaine, qui correspond au souhait de l'usager d'être dans une relation non seulement technique, mais aussi dans une situation relationnelle, dans l'art de la relation et de l'écoute. Cela suppose ce que notre collègue vient de souligner, c'est-à-dire des compétences psychosociales et le fait de forger l'éthique du travailleur social, voire l'affiner afin de dépasser les jugements normatifs à l'égard de l'usager. Le travail doit se faire sur la durée, autour du principe de réalité et de représentations. Il a été question de la qualité de l'écoute et de l'importance des trajectoires dans lesquelles on peut repérer des points d'appui pour négocier un accompagnement porteur de sens et de changement. Voilà l'essentiel de ce que j'ai pu relever. J'ai une question qui mérite d'être posée. Elle a été traitée partiellement par le collègue à côté et renvoie à la légitimité de l'intervention du travailleur social et à l'adhésion de l'usager-citoyen, pour nous, l'ayant droit, à la réponse proposée par rapport au bien rare, le logement. Comment pourrait-on dépasser ou rompre avec le discours dominant pour aller vers un changement conceptuel, voire de langage ? Notre collègue ne souhaite pas utiliser la notion de « prise en charge » et lui préfère la notion de « prise en compte ». On dit accompagner, soutenir, aider, assister. À mon sens, deux questions méritent d'être développées, celle de la légitimité de l'intervention à domicile, auprès de l'usager-citoyen, ayant droit et celle de l'adhésion ou la non-adhésion à la réponse proposée, avec un changement de discours et de représentations autour de ces points.

Martine Noalhyt : ►**(29)** Je voudrais rajouter à cette question une deuxième question sur l'évaluation. Le travail social est d'abord de l'évaluation. Avant, on voyait où les évaluations partaient, mais maintenant, cela va dans des SIAO et l'on ne connaît pas forcément les gens qui y sont. Il y a une idéologie de la transparence. Que dit-on et que ne dit-on pas en travaillant avec d'autres ? La dernière fois, une personne de l'auditoire déclarait qu'une femme en était arrivée à raconter qu'elle était homosexuelle et qu'elle voulait une chambre seule et non une chambre partagée avec une autre femme pour ne pas déranger cette dernière. Jusqu'où va-t-on ? Jusqu'où le travailleur social aide-t-il les personnes à ne pas être dans l'obligation d'en dire trop sur elles ? C'est toutes ces questions-là que posent la mise en réseau et le fait de travailler avec d'autres, avec des bailleurs. Je voudrais demander aux gens qui sont là comment ils s'y prennent avec ces paradoxes. ◄

Solange Djoumali : Je rejoins la synthèse que vient de faire M. Bruno Torregrossa. Vous avez parlé de prises en charge en faisant la différence entre la prise en charge et la prise en compte de la personne. Qu'entendez-vous par ces deux notions ?

Bruno Torregrossa : C'est peut-être une distinction un peu personnelle. Pour moi, la prise en charge renvoie à l'idée de supporter des difficultés et des symptômes. Ce n'est pas mon travail. ►**(21)** Pour avoir travaillé sur la question de l'errance et avoir creusé l'historique des prises en charge ou des réponses sociales par rapport à cette question, j'avais trouvé un édit de Charles IX de 1566 qui qualifie les vagabonds de « poids inutiles de la terre ». Aussi, comment fait-on avec ces représentations sociales ? Comment accompagne-t-on des personnes en difficulté qui portent le poids de ces représentations sociales ? ◄ Il nous faut être au clair sur ces questions pour pouvoir accompagner une personne avec ce qu'elle est, en tant que citoyenne. Nous sommes concitoyens. J'ai une fonction particulière et certaines compétences. Pour la personne en face de moi, c'est la même chose. Comment se rencontre-t-on ? Comment, de cette rencontre, quelque chose va-t-il pouvoir émerger d'une dynamique, permettant à la personne de sortir de certaines difficultés, de composer avec certaines d'entre elles et de poursuivre son chemin ? Elle a commencé bien avant que l'on se rencontre et elle finira de toute façon après notre relation à un moment donné. De ce fait, je pense être assez sensible à la question relationnelle du travail social. Pour moi, cela renvoie à la question de l'essence de notre travail. Je ne sais pas si j'ai été clair.

Stéphane Rullac : ►**(55)** Pour renforcer votre propos, je vais faire un peu de publicité à un collègue de BUC Ressources, Dominique Depenne qui a publié en 2013 un livre chez ESF, « Éthique et accompagnement social », qui reprend en détail cette distinction entre l'accompagnement et la prise en charge d'un point de vue éthique. Vous pourrez trouver des références par rapport à cette dichotomie qui est de plus en plus prégnante. Cela devient une manière d'aborder les choses de plus en plus forte, qui amène les gens à s'interdire d'adopter la notion de prise en charge. Je ne sais pas s'il faut en arriver là, mais c'est un élément très important du débat. ◄

Bruno Torregrossa : Cela amène à la contester, à l'interroger et non forcément à l'interdire.

Myriam Franck : ►**(29)** J'aurais voulu répondre sur la question de l'éthique et des informations que l'on transmet ou non et la façon dont cela se passe. D'abord, cela s'apprend. En première année, on a les jeunes, des bébés stagiaires qui nous suivent partout. Si l'on choisit une personne en deuxième année, c'est que l'on a envie de pouvoir passer la main sur certains dossiers et faire émerger de nouvelles choses. Avec un étudiant de troisième année, on se dit que même si l'on a deux semaines de vacances, il y aura quelqu'un qui aura a priori les compé-

Sixième audition (14 Mai 2013) :

tences pour accompagner des personnes et maintenir un lien. On sait que dans des CHRS étant très totalitaires sur la prise en charge, notre absence va véhiculer un sentiment d'abandon, des difficultés de repères, etc. Concernant ces questions d'éthique, je suis personnellement de plus en plus pour le travail en binôme. J'ai appris cela à force de travailler avec des personnes toxicomanes qui savent bien cliver les choses, puisque c'est leur fonctionnement de base. Non seulement ils savent cliver les choses, mais en plus, ils savent transférer leur addiction. Cela fait partie de leur processus. D'un seul coup, on devient le seul objet positif et négatif de tous les transferts. Pour travailler régulièrement avec EGO, un CSAPA[122] de la Goutte d'or, célèbre dans tout Paris, je mets systématiquement en place des binômes, car cela réinterroge ma manière de faire. Cela permet à la personne d'avoir deux interlocuteurs et de ne pas avoir l'impression d'être abandonnée et que tout va s'écrouler quand je pars en vacances. Sur notre CHRS, on a des personnes accompagnées pendant quatre ou cinq ans. La personne que l'on a accompagnée le plus longtemps pour le moment est présente depuis sept ans. Au bout de deux ou trois ans, je ne peux plus accompagner certains hébergés, parce que j'en ai assez. La lassitude fait partie de notre travail social et être professionnel est aussi reconnaître qu'il faut savoir arrêter. Je suis passée par le DUT et après la VAE, j'ai eu à faire un travail individuel. Il y a bien des travaux de groupes, mais pas énormément. Il y a tout un débat en ce moment au sujet des stagiaires reçus que l'on s'approprie personnellement. Ce ne sont pas les stagiaires de quelqu'un, mais ceux de l'équipe avec un référent principal pendant leur stage. Une personne sera stagiaire dans une équipe éducative et dans un service. Je pense qu'une vraie évolution est nécessaire par rapport à cela en tant qu'intervenants sociaux. On sait comment le travail social s'est construit. À l'origine, des bénévoles et des religieux s'occupaient de l'assistance aux prostituées pour les sortir et les accompagner, pour sauver leur âme. Si l'on veut changer ce type de pratiques, il faut introduire du tiers dans la relation. Il y a le tiers qui est le cadre quand cela se passe moins bien et que l'on fait appel à une autorité ainsi que l'équipe et en son sein, la possibilité d'avoir des binômes. Nos conditions de travail font que nous sommes trois dans le bureau. En ce moment, on a chacun un stagiaire et l'on est à six dans un bureau. Du coup, il n'est pas toujours possible de trouver des locaux pour faire des entretiens individuels. On parle alors de la place de l'usager, du respect de l'intimité et de toutes ces questions. Cela me permet aussi de savoir que mes collègues entendent ce que je dis. Ils peuvent ensuite m'en reparler, me dire qu'ils auraient dit cela, me conseiller, remarquer des choses. ◄ Une fois, j'avais un monsieur en entretien et je ne m'étais pas rendu compte que pendant que je lui parlais, il se touchait les parties intimes. Si j'avais été toute seule en bureau, je ne l'aurais jamais su. Le fait de le savoir m'a permis de modifier un peu mon positionnement par rapport à ce dernier. On est dans différents extrêmes. Certains moments importants concernent l'intimité de la personne. Gabriel Mouesca avait dit que les travailleurs sociaux sont les dépositaires de l'histoire des personnes. Il y a ce que l'on écrit dans les dossiers et il faut faire extrêmement attention aux mots que l'on utilise. On a les demandes de renouvellement des projets au niveau des DRIHL.

► **(45)** En CHRS, il faut faire un renouvellement tous les trois ou six mois. Il peut être écrit qu'une personne est en train de s'occuper de sa problématique de santé et non qu'elle essaie de diminuer sa consommation de cannabis. Les mots doivent être choisis. Un apprentissage est nécessaire au niveau du vocable pour les futurs travailleurs sociaux au sein des centres de formation. ◄► **(63)** Pour moi, le binôme est l'avenir de l'être humain. Dans le travail social, c'est une garantie. Cela nous permet aussi de gérer nos propres transferts dans un accompagnement d'une personne. Sur douze mois, il y a des moments où l'on va bien ou moins bien, voire pas bien du tout. Parfois, on n'en peut plus et l'on ne supporte plus une personne et dès qu'on la voit, on a juste envie de partir ou lui mettre des claques. Certaines personnes se mettent en position de soumission et vont chercher chez nous ce qui va nous donner envie de les agripper et de leur dire de faire quelque chose. Du coup, le binôme a là tout son sens. Les binômes pluri-professionnels dont on parle sont importants, notamment les binômes entre le passage du CHRS vers l'AVDL. Cela permet de continuer le lien et de ne pas arrêter. D'après moi, il est bon que l'intervenant social qui oriente quelqu'un de l'urgence vers le CHRS puisse venir une ou deux fois afin de revoir cette personne dans le centre. Quand je fais une orientation sur l'AVDL que l'on utilise beaucoup à la Cité Myriam, on essaie de ne pas rompre le lien tout de suite. Soyons dans des logiques multidimensionnelles, multi-professionnelles. Les bureaux individuels sont une bonne chose, mais ce n'est pas forcément nécessaire. ◄

Maud Joubert : ► **(59)** C'est toujours sur cette question de savoir quoi dire ou non. C'est vrai que le lien spécifique avec les bailleurs amène nécessairement le travailleur social à s'interroger. Ils ne sont pas du tout soumis à la discrétion professionnelle. ◄► **(26)** Parfois, il y a beaucoup d'envie d'être dans la petite histoire, le parcours de la personne. On a un côté qui peut être un peu misérabiliste, mais c'est aussi humaniser et leur donner l'idée bien réelle qu'ils ont un rôle à jouer. On s'est beaucoup posé la question. On s'est également référé à des lois, car on s'est aperçu de demandes avec des papiers pré-remplis à signer, des demandes de propositions à la banque pour savoir s'il y a ou non de l'endettement alors que cela ne doit normalement pas être demandé pour les candidatures de logement. Je parlais tout à l'heure de l'épargne. Parfois, des personnes nous amènent spontanément des choses à transmettre aux bailleurs qu'on n'aurait pas nécessairement envie de mon-

122 - Centres de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie.

Sixième audition (14 Mai 2013) :

trer. On est tiraillé. On sait que si les personnes ne jouent pas des règles du jeu, cela peut les mettre en difficulté face aux membres d'une commission d'attribution au logement et en même temps, on n'a pas envie qu'ils soient exposés de cette façon. On essaie de leur dire quand ils ont le droit de le faire ou non, quand ils peuvent choisir les informations que l'on transmettra à la DRIHL. On est souvent parti du principe qu'il fallait lire aux personnes tout ce que l'on écrivait sur elles, notamment pour ne pas avoir à rougir de nos écrits. On écrit sur le possible, les compétences et pas simplement sur les défaillances, ce qui ne va pas. Je me rappelle d'une signature de bail où, tellement mise en confiance, la personne a commencé à parler de son passé en prison. Ces choses nous traversent perpétuellement. Je n'ai pas de solutions magiques et toutes faites, si ce n'est d'être vraiment dans l'échange et d'amener les personnes en face à voir ce qui fait partie de leur intime, ce qu'elles sont prêtes à livrer de leur intime. Cela fait partie d'un partage qui, à mon avis, va au-delà de la question d'un dossier de candidature de logement. Parler à brûle-pourpoint d'un parcours carcéral va au-delà d'une question de logement et des règles du jeu. Cela renvoie à la question d'un savoir-être en société. Que dire ou ne pas dire ? ◄

Une intervenante dans la salle : ► **(21)** Je voulais intervenir par rapport à la légitimité de l'accompagnement et la question de l'adhésion de l'usager, parce qu'elle se pose dans le cadre de notre dispositif. Les personnes nous sont orientées suite à un bilan diagnostique et parce qu'elles sont reconnues DALO. Il arrive que certaines personnes acceptent un AVDL, parce qu'elles pensent qu'elles auront plus vite un logement. Ce n'est pas forcément dans une dynamique d'accompagnement. On a des personnes qui refusent l'accompagnement, parce qu'on est le énième travailleur social qui arrive et que tant de dispositifs se sont superposés et ne sont pas forcément arrivés à leurs objectifs. Qu'il y ait ou non un refus, je trouve intéressant le fait de comprendre la situation des gens, la raison pour laquelle ils en arrivent à accepter un AVDL alors que d'un point de vue administratif ou d'autonomie, ils n'en ont pas forcément besoin. Souvent, on nous utilise comme porte-parole. Ces gens pensent que leur parole n'a pas de valeur au regard des institutions. Par exemple, ils se disent qu'ils ont l'assistante sociale avec eux et qu'elle pourra parler à la DRIHL ou au bailleur. Ils pensent que s'ils leur disent la même chose, ils ne les comprendront pas de la même façon. Ils pensent que l'assistante sociale a plus de valeur. ◄► (57) Je n'apporte pas de réponse, mais cela nous interroge sur la prise en charge, notamment sur la légitimité de l'accompagnement, de l'adhésion, sur toutes ces légitimités encore plus amenées à être mises en question avec le nouveau logiciel SYPLO mis en place par la DRIHL, un système de points qui permet de mettre les personnes sur liste d'attente et de prioriser les ménages. Il faut savoir qu'une personne qui bénéficie d'un AVDL a quelques points supplémentaires par rapport à d'autres. On est un peu entre les deux et parfois, on se demande si l'on n'est pas instrumentalisé. Je n'ai pas de réponses, mais il y a matière à réfléchir sur la légitimité de l'accompagnement. ◄

Un intervenant dans la salle : ► **(59)** Pour poursuivre sur cette légitimité de l'accompagnement, on est aussi confronté à cette même question avec les mesures ASLL. Dans une logique de stratégie, les candidats à l'accord collectif vont demander un accompagnement social lié au logement et, parfois même, cela leur sera conseillé par le travailleur social lui-même pour donner une chance que le dossier passe lors de la commission de l'accord collectif. Après, on se retrouve quelques mois plus tard avec une mesure qui n'a pas été souhaitée. Concernant l'évaluation, c'est un peu la lutte des places, comme pour tous. On se retrouve avec des usagers pour lesquels la fin justifie les moyens et qui, en conséquence, n'hésitent pas à se dévoiler, à tout expliquer à l'élu, au bailleur, en insistant sur l'urgence de leur situation. On est un peu dans la course avec « à qui sera le plus malheureux ». Nous aussi devons composer avec cela. Pour l'évaluation dans le dispositif du SIAO, on est rarement prescripteur, mais on discute un peu avec les collègues de la polyvalence. Il y a une volonté, face à cette fiche d'évaluation, de s'astreindre aux données et aux éléments strictement nécessaires à la compréhension de la situation. ◄ Je suis actuellement en stage sur un centre d'hébergement d'urgence de l'autre côté. J'ai pris connaissance de certaines fiches SIAO. On se retrouve avec des fiches où il y a très peu d'informations. Cela peut amener à des échecs comme dans l'exemple que vous citiez tout à l'heure au sujet de cette jeune fille. Peut-être avait-il été noté qu'il y avait un problème de santé, mais s'il avait été précisé qu'il s'agissait d'un problème de santé psychiatrique, on n'en serait pas arrivé à ces conséquences dans le collectif et à l'échec, puisque cette jeune fille est retournée à l'hôtel.

Myriam Franck : ► **(36)** Je peux dire un mot sur le SIAO 93. À la Cité Myriam où je travaille, on a été à l'initiative de la création du SIAO sur le 93. Un collègue de mon équipe a une partie de son temps détaché sur le SIAO. Quand on envoie des demandes de logement aux bailleurs sociaux, on passe par Interlogement 93 et le rapport social est rendu anonyme. À côté, il y a une feuille que ne garde qu'Interlogement sur laquelle figurent le nom, le prénom, les ressources, la date de naissance de la personne. Ces deux documents sont distincts. Le bailleur ne reçoit que le rapport social où il est dit que monsieur est au CHRS depuis un temps spécifique, qu'il a un parcours spécifié, etc. ◄► **(60)** Dans notre CHRS, on a 106 places. Cela nous permet de prendre tout type de profils, parce que l'on peut équilibrer assez facilement les populations. On a 20 % de toxicomanes, 20 % de cas psychiatriques, 20 % de sortants de prison, 20 % de demandeurs d'asile. Si l'on a des gens délirants qui entendent des voix et qui en plus, les voient et les sentent, ce n'est pas très grave. Cela passe si une personne sur les 106 autres délire un peu

Sixième audition (14 Mai 2013) :

plus. Le problème des fiches SIAO est que normalement, elles sont censées être remplies par les usagers. Une fois de plus, il est question de la participation des usagers. Or, on a des collègues qui remplissent même des dossiers SIAO. Je suis plus en faveur du fait que la personne concernée remplisse elle-même la fiche SIAO et que l'on complète là où elle ne sait pas comment faire. L'autre chose est que l'on peut bien prendre des cas psychiatriques sans problème. Ils se noient dans la masse. De petits CHRS voyant arriver une personne dont la fiche indique qu'elle a des troubles psychiatriques risquent de la refuser ou de faire en sorte qu'il y ait un échec programmé. Je voudrais rajouter quelque chose par rapport à ce que ma collègue disait tout à l'heure. Le système fait qu'à un moment donné, on le manipule en tant que travailleur social. Il faut être clair. Si l'on veut qu'un hébergé ait un logement, on sait qui appeler, comment appeler, comment remplir le dossier, ce qu'il faut mettre. En fonction de la personne à laquelle on s'adresse, on fera les choses différemment. ◄

► **(59)** Pour nous, Cité Myriam, qui participons directement à l'animation du SIAO 93, il est bien évident que réorienter une personne est plus facile avec deux collègues avec lesquels je travaille au quotidien. On peut indiquer qu'il serait bon que telle personne aille là-dessus. Les délais d'attente ne vont pas être changés ni modifiés. Je participe au SIAO. Il faut sortir de l'hypocrisie. Que ce soit dans les accompagnements individuels, dans des réunions d'équipe ou autres, on manipule le système avec les outils qu'il nous donne. Sur notre CHRS, on relève aujourd'hui le numéro de la carte d'identité des usagers, la date de fin de validité du titre de séjour et toutes ces choses. J'ai de nombreux collègues et bizarrement, les dossiers disparaissent une fois que les personnes sont parties de chez nous. On est dans du fichage. La CNIL peut nous dire ce qu'elle veut. Notre devoir est tout de même la confidentialité. Je pense qu'il faut vraiment retravailler et repenser l'outil SIAO de manière à ce qu'il y ait d'un côté, les informations administratives et de l'autre, des moyens donnés par la DRIHL pour que des travailleurs sociaux puissent faire le relais auprès des personnes orienteurs et pour que l'on n'ait pas à s'occuper des dossiers SIAO quand la personne arrive et qu'il lui en faut un. ◄

Solange Djoumali : ► (62) Je voulais profiter de la présence des collègues pour savoir comment elles gèrent le budget avec les usagers. Cela relève de l'intimité de la personne. Pour accéder au logement, on est obligé de dire quelques mots sur la manière dont la personne gère concrètement son budget.

Une intervenante dans la salle : Sans apporter une réponse complète, il s'agit de demander certaines choses à la personne et de lui en expliquer les raisons. Si l'on justifie cela, cela ne devient pas une simple demande d'informations personnelles. On leur dit pourquoi on leur demande s'ils ont de l'épargne. Ce n'est pas une simple curiosité ou une curiosité malsaine. Je le dis souvent aux gens. Pour construire le logement, on utilise le système et l'on sait ce qu'il faut pour que le dossier aboutisse. Les personnes sont libres d'annoncer ce qu'elles veulent, mais si on leur explique cela de manière transparente et honnête, elles sont plus en mesure de comprendre leur intérêt d'échanger avec nous au sujet de la tenue de leur budget et de leur gestion budgétaire. La transparence est ce qu'il faudrait favoriser. ◄

Une intervenante dans la salle : ► **(62)** Si je peux compléter, dans mon accompagnement, je demande aux personnes d'organiser leur consommation d'alcool, de cannabis ou autres de manière à pouvoir payer un loyer. Je ne demande pas qu'elles arrêtent de consommer, parce que ce n'est pas possible dans 98 % des cas. On essaie de les aider à consommer suffisamment peu pour qu'elles puissent payer le loyer, l'EDF, l'assurance, etc. Après, elles seront dans un parc social. Pour avoir travaillé en mairie et avoir vu des personnes dans une grande misère au sein de leur propre logement avec aucun intervenant, je me dis que les publics que l'on a en CHRS ont presque de la chance. On est là au quotidien. On les accompagne ; on les voit et l'on compose avec les réalités.

Une intervenante dans la salle : Je trouve que le budget est un très bel outil qui fait parfois peur à ceux qui n'ont pas les formations CESF. C'est une jolie façon d'aborder beaucoup de choses comme la place des enfants. Cela se fait souvent pour expliquer le bien-fondé qu'ils peuvent trouver. J'ai été même étonnée par une famille ayant fait des calculs très techniques. Malgré tout, cela permet d'objectiver les choses. Par exemple, on peut les rassurer en leur disant que ce n'est pas parce que leur nom n'a pas de consonance bretonne que le dossier ne passera pas, mais pour des raisons objectives. On a des outils, des exercices, des jeux de tableau. Au-delà de cela, on aborde beaucoup de questions assez pertinentes.

Un intervenant dans la salle : Pour rebondir, c'est une proposition de l'outil qui peut être extrêmement pertinente, mais dans le cadre d'un accompagnement global. À partir du travail autour du budget, on peut effectivement aborder des questions autour des addictions, de la famille, des enfants, de la nourriture et de la santé. C'est un support extrêmement pertinent et même essentiel. On est souvent frileux sur la question du budget en nous disant qu'il s'agit de l'intimité de la personne. Or, la personne a le droit de ne pas nous répondre. Aussi, même en travaillant le budget, on peut tout à fait travailler une partie du budget avec une entrée personnelle ou intime. L'idée est de ne pas nous censurer en termes de propositions. ◄

Listes des auditionnés et des organisateurs

Abilio Brazil : Directeur d'Interlogement 93.
Alix Voegeli : Assistante Sociale.
Anne-Françoise Conorton : Formatrice filière « assistant de service social », Responsable du DC2 et du DC4, IRTS Paris Ile de France, Antenne de Seine et Marne.
Annick Deveau : Directrice adjointe de la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement.
Bernard Cavat : Directeur général de l'association de Prévention, Soins et Insertion (ASPI).
Bruno Torregrossa : Educateur spécialisé, « Un chez soi d'abord ».
Charlotte Broutta : Educatrice spécialisée, Sauvegarde de Paris.
Claude Chevrier : Directeur du pôle hommes/femmes au CASVP.
Danièle Senez : Directrice adjointe de la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale.
Denis Laurent : Président de la Fédération des associations pour la promotion et l'insertion par le logement Ile-de-France, délégué général des solidarités nouvelles pour le logement de Paris.
Dominique Braye : Président de l'ANAH et de la Communauté d'Agglomération de Mantes (Yvelines). Ancien sénateur des Yvelines, et coprésident, avec Paul Boucher, du comité de suivi du DALO en Île-de-France.
Eric Pliez : Directeur général d'AURORE.
Évelyne Fikuart : Chargée de cours sur le logement, filière « éducateur spécialisé », première année IRTS Paris IDF, Antenne de Seine et Marne.
Florence Giancatarina : Chef de service d'un centre de stabilisation et du dispositif Accompagnement Vers et Dans le Logement DALO (Droit Au Logement Opposable), volet accompagnement en Seine-Saint-Denis pour le Comité d'Entraide aux Français Rapatriés.
Frédéric Petitta : Vice-président du Conseil Général de l'Essonne, en charge du logement et de l'habitat, conseiller général du canton de Sainte-Geneviève-des-Bois.
Isabelle Médou-Marère : Directrice Régionale FNARS Ile-de-France.
Joël SIGOT : Directeur du pôle Adulte Famille à l'association ARFOG-LAFAYETTE.
Julien Leloup : Responsable de la formation des éducateurs spécialisés et de la préparation aux épreuves en lien avec les politiques sociales des étudiants IRTS Montrouge/Neuilly-sur-Marne.
Kamel Senni : Coordinateur SIAO Insertion 75.
Magalie Vallet : Conseillère technique à l'AORIF. Elle représente les bailleurs sociaux et contribue au lien entre le secteur de l'hébergement ou du logement intermédiaire et le monde des bailleurs sociaux.
Marie Gaffet : Chef de projet « Logement d'abord », Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement (DIHAL).
Martine Abrous : Chargée de cours à l'IRTS de Neuilly-sur-Marne et ELEGIA, Coordinatrice PACTARIM 93 en 2012, chargée de mission politiques sociales hébergement logement pour la DDASS du 93 de 2007 à 2010.
Martine Théaudière : Présidente FNARS d'Ile-de France.
Maud Joubert : Educatrice spécialisée, conseillère sociale liée au logement, Sauvegarde de Paris.
Mendes Da Costa : Assistante sociale, polyvalence de secteur, 15e arrondissement, direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé de Paris.
Michelle Gagnadoux : Formateur en politiques sociales dans différents établissements de formation. Expérience de conseiller socio-éducatif.
Michelle Attar : Directrice générale de la société HLM « Toit et Joie ».
Myriam Franck : Educatrice spécialisée, référente justice, centre d'hébergement et de réinsertion sociale, Cité Myriam Montreuil.
Olga Trostiansky : Conseillère municipale et Adjointe au Maire de la ville de Paris, Chargée de la solidarité, de la famille et de la lutte contre l'exclusion. Vice-présidente du Conseil général.
Patrick Leser : Responsable d'un pôle social. Il travaille au sein du groupement d'intérêt public Habitat Intervention Sociale, appelé en Île-de-France, le GIP.
Priscillia Mazière : Cadre pédagogique, Institut de Formation en Travail Social, Assistance Publique des Hôpitaux de Paris, GH Pitié-Salpêtrière.
Sabrina Hermouche : Educatrice spécialisée, accompagnement vers et dans le logement, Comité d'Entraide aux Français Rapatriés.
Solange Djoumali : Intervenante sociale, CHRS, Clair Logis 75.
Stéphane Laurenceau : Directeur du Relais 94 (APSI).
Sylvain Fouligny : Assistant social, équipe départementale logement, Direction sociale de l'action sociale, de l'enfance et de la santé de Paris.
Vincent Chevreux : Enseignant filière « conseiller en économie sociale et familiale », lycée Uruguay France.

Listes des sigles

Educatrice spécialisée, Sauvegarde de Paris.

AAH : Allocation aux Adultes Handicapés.

ADF : Association des Départements de France.

AFIL : Association Francilienne pour l'Insertion par le Logement

AIVS : Agence Immobilière à Vocation Sociale.

ANAS : Association Nationale des Assistants de Service social.

ANPE : Agence Nationale pour l'Emploi. Le 19 décembre 2008, elle a fusionné avec le réseau des Assedic pour former un service public de l'emploi unique (Pôle Emploi).

APL : Aide Personnalisée au Logement.

ARS : Agence Régionale de Santé.

AS : Assistant de Service Social.

ASE : Aide Sociale à l'Enfance.

ASLL : Accompagnement Social Lié au Logement.

AVDL : Accompagnement Vers et Dans le Logement.

CA : Conseil d'Administration.

CADA : Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile.

CAF : Caisse d'Allocations Familiales.

CASVP : Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris.

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale.

CCRPA : Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies/Accompagnées.

CDI : Contrat à Durée Indéterminée.

CESF : Conseiller en Economie Sociale et Familiale.

CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale.

CMPP : Centre Médico-Psycho-Pédagogique.

CMU : Couverture Maladie Universelle.

CNRS : Centre National de Recherches Scientifiques.

CSAPA : Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie.

CST : Coordinateurs Socio-Territoriaux.

CSTS : Conseil Supérieur du Travail Social.

CVS : Conseil à la Vie Sociale.

DALO : Droit Au Logement Opposable.

DASES : Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé.

DC : Domaine de Compétence.

DDASS : Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales.

DEA : Diplôme d'Etudes Approfondies (actuellement dénommé Master 2 Recherche).

DEIS : Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale.

DGF : Dotation Globale de Financement.

DRIHL : Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement.

DRJSCS : Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale.

DUT : Diplôme Universitaire de Technologie.

EAPN : European Anti Poverty Network.

ECTS : European Credit Transfert System.

EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes.

EJE : Educateur de Jeunes Enfants.

ES : Educateur Spécialisé.

ESI : Espace Solidarité Insertion.

FAPIL : Fédération des Associations pour la Promotion et l'Insertion par le Logement.

FJT : Foyers de Jeunes Travailleurs.

FNARS : Fédération Nationale des Associations de Réinsertion sociale.

FSL : Fond de Solidarité pour le Logement.

GIP : Groupement d'Intérêt Public

GRAPHIE : Groupement Régional des Acteurs Franciliens d'Insertion par l'Economique.

HEPASS : Hautes Ecoles Professionnelles pour l'Action Sociale et de Santé.

HLM : Habitation à Loyer Modéré.

IFSI : Institut de Formations de Soins Infirmiers.

IRTS : Institut Régionaux de Travail Social.

ISIC : Intervention Sociale d'Intérêt Collectif.

ITEP : Instituts Thérapeutiques, Educatifs, et Pédagogiques

MASP : Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé.

MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées.

ODAS : Observatoire de l'Action Sociale Décentralisée.

OFPRA : Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides.

PARSA : Plan d'Action Renforcé en Direction des Personnes Sans Abri.

PDALPD : Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées.

PDALPD : Programme Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées.

PDHI : Plan Départemental d'Hébergement et d'Insertion.

PLAI : Prêt Locatif Aidé d'Intégration.

PLUS : Prêt Locatif à Usage Social.

PMR : Personne à Mobilité Réduite.

PSA : Permanences Sociales d'Accueil.

RMI : Revenu Minimum d'Insertion. Il a été remplacé le 1er juin 2009 par le Revenu de Solidarité Active (RSA).

SAVS : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale.

SDF : Sans Domicile Fixe.

SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation.

UF : Unité de Formation.

UMJ : Unité Médico Judiciaire.

UPLA : Union Professionnelle du Logement Accompagné.

URIOPSS : Union Régionale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux.

PARTIE III

Les enjeux de l'accompagnement
dans le cadre de l'accès au logement pour tous

Analyse transversale des données issues des auditions

Analyse transversale des données issues des auditions

III

Tables de matières de la partie 3

Par : Martine Noalhyt

Synthèse des problématiques que rencontrent les acteurs : 165

- en ce qui concerne l'évolution des politiques sociales : 165
- en ce qui concerne l'évolution des politiques sociales liées au logement et à l'hébergement : 166
- en ce qui concerne quelques expérimentations au sein d'institutions en charge de la mise en œuvre des politiques sociales liées au logement et à l'hébergement : 167
- en ce qui concerne les difficultés liées aux modalités de mise en œuvre de ces politiques sociales liées au logement et à l'hébergement 168
  - les travailleurs sociaux : 168
  - les personnes accompagnées : 169
  - les gestionnaires et les opérateurs de logement auditionnés 170
  - un changement de paradigme pour chacun et tout particulièrement pour les travailleurs sociaux : 171
- en ce qui concerne la formation : 172
  - le dispositif de formation : 172
  - les modalités pédagogiques : 173
  - les étudiants : 174
  - difficultés rencontrées dans ces mises en œuvre pédagogiques : 175

Conclusion : 176

- qu'entend-t-on par professionnalisation ? 176
- la question qui se trouve au cœur de l'interpellation que les pouvoirs publics font aux centres de formation en travail social est celle de la professionnalisation : 176
- quel serait alors les contours de l'acculturation souhaitée ? 177

Analyse transversale des données issues des auditions

III

Par : Martine Noalhyt

La DRIHL et la DRJSCS se sont interrogées sur les effets induits sur les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux par les nouvelles politiques sociales liées au logement et à l'hébergement. Ces deux directions se voyaient interpellées par un certain nombre de travaux, portés entre autres par l'agence nouvelle des solidarités actives (ANSA), qui posait la question d'une acculturation des travailleurs sociaux confrontés à la nécessité de travailler autrement du fait de ces évolutions.

Afin d'appréhender ce qu'il en est des pratiques actuelles des travailleurs sociaux, de leur ajustement ou pas aux évolutions de l'action sociale, six auditions ont été menées auprès des acteurs des champs du logement et de l'hébergement. Ces auditions diligentées par la DRIHL et la DRJSCS ont été conduites par trois établissements de formation de la région Ile de France qui ont accepté de collaborer ensemble à ce projet et qui ont privilégié une approche de type conférence de consensus.

Le recueil de la parole, lors de ces auditions, de cadres intermédiaires, de têtes de réseau, de cadres pédagogiques de centres de formation, d'élus, d'usagers et de travailleurs sociaux a donné lieu à un verbatim. Chacune des interventions a fait l'objet d'une indexation, puis d'une inscription thématique (« thématisation »). L'analyse des données ainsi regroupées ne reflète que les positions des personnes auditionnées (une cinquantaine d'interventions). Cette analyse tente de répondre à la question posée par les pouvoirs publics sur les enjeux de l'accompagnement vers le logement et plus largement sur les effets produits par les textes législatifs organisant ces champs d'intervention du travail social (et tout particulièrement la loi DALO). Plus largement, il s'agit de se poser la question de la nécessité ou pas d'une acculturation des travailleurs sociaux sur l'ensemble de leurs champs d'intervention au vu d'une transformation « homologue » des politiques sociales ; en effet les politiques sociales, dans des sphères différentes, ont de fortes correspondances.

Pour répondre à cette question, nous avons rendu compte dans un premier temps de la façon dont les différents acteurs mobilisés appréhendent l'évolution globale des politiques sociales, les difficultés quant à leur mise en œuvre puis, plus spécifiquement, des politiques sociales liées au logement et à l'hébergement.

Le nouveau contexte d'intervention des travailleurs sociaux ainsi brossé, nous avons alors abordé la façon dont ces acteurs se représentent le rôle, les compétences et les pratiques des travailleurs sociaux. Ont-ils le sentiment d'un écart entre ce qu'ils en attendent et ce que ces derniers mettent en œuvre effectivement ? La demande faite par les pouvoirs publics aux centres de formation laisse à penser que cet écart existe. Si tel est le cas, de quelle façon les centres de formation en travail social disent-ils préparer les futurs professionnels à participer à ces nouvelles politiques sociales. Nous allons tenter d'analyser leurs pratiques pédagogiques à l'aune des besoins recensés préalablement. Nous avons mis en parallèle ces pratiques pédagogiques et les perceptions que les autres acteurs ont de leur efficience. Ces analyses nous ont permis enfin d'émettre quelques préconisations, qu'elles soient d'ordre pédagogique ou qu'elles touchent aux représentations de certains acteurs d'une manière plus générale.

Synthèse des problématiques que rencontrent les acteurs :

En ce qui concerne l'évolution des politiques sociales :

Le remplacement du Code de la Famille et de l'Aide Sociale (CFAS), il y a une dizaine d'années, par le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) inaugure un changement de paradigme. La subsidiarité de l'aide sociale est renforcée dans le champ des politiques sociales. En effet préalablement bâties sur le principe d'une obligation alimentaire dans une parentèle, les prestations dites d'aide sociale sont devenues de plus en plus des prestations d'action sociale qui ne relèvent pas de la solidarité familiale mais bien de la solidarité collective (RSA, APA…).

Parallèlement, la volonté de personnaliser l'action sociale est affirmée. Compte tenu de la complexification du paysage juridique et institutionnel, il s'agit de créer les conditions de cette personnalisation, à savoir

Analyse transversale des données issues des auditions

une traçabilité des actions entreprises qui permette de rendre compte du parcours de l'usager et qui ait pour effet leur rationalisation. Les guichets uniques semblent pouvoir répondre à cette exigence, ainsi qu'une territorialisation élargie, à travers la métropolisation.

La mise en place de guichets uniques astreint à une traçabilité des actions, à une rationalisation et à une mutualisation des moyens, afin d'optimiser les solutions proposées en les élaborant de façon transversale. Cette mutualisation, par ailleurs, assure la pérennité de structures menacées par les restrictions budgétaires. La constitution de plateformes est portée tout particulièrement par les cadres intermédiaires qui y voient des lieux d'échanges offrant non seulement un accès à l'ensemble des dispositifs mais également un traitement de qualité de la demande.

La participation active des usagers aux dispositifs qui leur sont proposés est une autre dimension voulue pour l'évolution de l'action sociale : faire des principaux bénéficiaires de ces politiques des acteurs à part entière. La complexité croissante du champ de l'action sociale oblige l'ensemble de ses protagonistes à recourir à des experts. Dans un tel contexte, une technicité pointue jointe à une compréhension par les travailleurs sociaux des dimensions politiques, juridiques et institutionnelles de l'action sociale devrait leur ouvrir un réel pouvoir d'agir par la reconnaissance de leur capacité d'expertise de la part des autres acteurs du territoire.

Pour cela, il leur faut entendre la demande de l'usager que ce soit dans une rencontre qui se joue au domicile des personnes ou dans un espace institutionnel, être inscrits dans des partenariats étoffés et être conscients de la dimension éminemment politique des structures pour lesquelles ils agissent. Le positionnement des travailleurs sociaux a comme pendant celui d'usagers sollicités à intervenir de façon active dans des instances qui leur sont dédiées (Conseils à la Vie Sociale, collectifs d'usagers entre autres). Aussi il leur est demandé d'emblée de démontrer une certaine capacité d'autonomie, comme le suggère l'approche du « logement d'abord » qui privilégie l'accès à un logement de droit commun en s'appuyant, le cas échéant, sur un accompagnement social.

En ce qui concerne l'évolution des politiques sociales liées au logement et à l'hébergement :

Les politiques sociales liées au logement et à l'hébergement s'inscrivent à la suite de réformes profondes de politiques sociales. La mutation des publics (des personnes isolées aux familles) et la constitution progressive du secteur de l'Accueil, de l'Hébergement, de l'Insertion (AHI), depuis 1992 et la création du concept de l'urgence sociale, ont rendu nécessaire l'évolution, la réforme et la mise en synergie des politiques du logement et de l'hébergement. Ces processus ont pour objectif la mise en place d'un service public du logement et de l'hébergement efficace. Elles se proposent de garantir une égalité de traitement des personnes, dans une logique de développement et d'équilibre territorial. La politique « du logement d'abord » en constitue un pilier. Elle s'oppose à l'effet escalier des différentes étapes qui font passer l'usager du Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU), au Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) puis à un logement banalisé. Cette politique substitue la dimension « habitat » à celle de « logement ». L'usager y est positionné comme citoyen (intégration, par exemple, d'usagers dans un comité d'évaluation des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO), constitution de conseils de la vie sociale, etc.) et les pratiques des travailleurs sociaux y sont rationalisées.

Les évolutions de ces politiques s'appuient dès lors sur de nouvelles modalités :

1. D'habitat qui soient des alternatives aux centres d'hébergement et donc aux différentes étapes requises pour l'obtention d'un logement de droit commun. **Ont été mis en lumière et expérimentées de nouvelles pratiques :**

a - Autour du « logement d'abord »
Un logement d'insertion temporaire, logement intermédiaire géré principalement par « Habitat humanisme » et par « Solidarité nouvelle pour le logement ». Il a pour vocation à créer du « logementd'abord »
« Un chez soi d'abord » pour des personnes en fragilité psychique

b - Des formes de logement qui font appel à l'intervention d'un tiers
- Intermédiations locatives
La notion de chez soi y est différente de la notion de logement. Le logement direct fait référence à un bail direct signé entre la personne et un bailleur. Les autres formes relèvent plus de l'intermédiation locative (un tiers associatif est porteur du bail)

c - Des formes de logement partagé
- Hébergement en structure éclaté
- Pensions de famille,
- Résidence sociale,
- FJT

2. D'entrée dans le dispositif AHI
La multiplicité des possibilités d'entrée dans les dispositifs se trouve questionnée par la création des lieux de coordination que sont les SIAO, tiers incontournable dans le processus d'admission dans l'hébergement et d'orientation pour le logement d'insertion.

3. D'attribution de logement :
Par des accords collectifs départementaux qui garantissent la fluidité

Analyse transversale des données issues des auditions

du parcours résidentiel et la mutualisation des contingents,
Par la mobilisation du contingent préfectoral.

4. De coordination

Les SIAO sont l'occasion d'une confrontation de valeurs qui s'avèrent souvent transversales aux différents partenaires. Le SIAO devient alors le levier qui permet le rapprochement des pratiques profesionnelles et leurs transformations à partir d'une compréhension et d'un partage des cultures professionnelles en jeu.

5. D'accompagnement vers et dans le logement:

- Tel que l'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) qui crée de la réactivité aux propositions de logement qui peuvent être faites dans le cadre par exemple des accords collectifs départementaux, qui rassure bailleurs et locataires grâce à l'apport technique des travailleurs sociaux et assure un travail sur leurs représentations respectives grâce à la médiation de ces derniers.
- tel que l'AVDL encore qui fait intervenir les travailleurs sociaux au domicile des personnes dans un souci de prise en compte globale de leur situation grâce à la qualité et à l'intensité de son accompagnement vers et dans le logement et qui doit être réalisé en lien avec les autres intervenants de l'accompagnement social.

6. D'articulation avec les autres intervenants (santé, emploi...) qui contribuent à l'accès ou au maintien dans le logement.

Nous constatons, dans ces évolutions, la place importante prise, pour le travail social, par le SIAO et par l'accompagnement vers et dans le logement.

Dans un temps de réduction des dépenses publiques, les collectivités territoriales craignent que certaines dispositions réglementaires financées par l'Etat aient comme réelles finalités la valorisation de dispositifs moins onéreux : des pensions de famille en lieu et place de CHRS (le coût de celles-là étant moindre), du logement d'abord assorti d'un accompagnement « insuffisant », etc. Il y aurait alors une véritable réduction de moyens en direction des plus exclus. Dans ce contexte de réduction des coûts, les associations sont mises en demeure de repenser leurs organisations si elles veulent continuer à être des relais pour des usagers citoyens, voire leur proposer des solutions pérennes. Il leur faut se rapprocher et organiser une gouvernance de réseau qui puisse conduire à l'accès au logement adéquat. Mises au défi des appels d'offre qui les positionnent de façon concurrente, elles doivent par ailleurs penser quotidiennement des formes de régulation démocratique des nouveaux réseaux constitués. Leurs têtes de réseaux tels que la Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS) ou la Fédération des Associations et des Acteurs pour la Promotion et l'Insertion par le Logement (FAPIL) mettent en place des outils pour que les nouveaux paradigmes de l'action sociale puissent assumer ces logiques concurrentielles et répondre aux exigences démocratiques : par exemple, « Interlogement 93 », association qui met en réseau des associations ou des structures intervenant dans le département de Seine Saint Denis auprès de publics en difficulté en matière d'hébergement, de logement et d'habitat ou le SIAO Insertion de Paris qui est un GSCMS (groupement de coopération sociale et médico-sociale), ont très tôt préfiguré un modèle type de gouvernance d'un réseau associatif. C'est ainsi que revient aux têtes de réseau la tâche de garantir les SIAO contre la tentation de dérives en faisant rappel des valeurs dont elles sont porteuses, véritables bornes éthiques. Elles sont également mises au défi d'une collaboration qui en développant des actions inter-réseaux élargit leurs champs d'action.

CCAS
centre communal d'action sociale

En ce qui concerne quelques expérimentations au sein d'institutions en charge de la mise en œuvre des politiques sociales liées au logement et à l'hébergement :

Des décloisonnements institutionnels sont souhaités et promus expérimentalement.

1 - Entre le sanitaire et le social :

La problématique « santé » et tout particulièrement de la santé mentale, au sein des CHRS et des maisons relais, ne semble pas traitée de façon satisfaisante. Des expérimentations tentent de relever le défi :

- « Un chez soi d'abord », expérimentation nationale, est porté conjointement par l'hôpital psychiatrique Maison Blanche et par l'association « Aurore » avec la contribution d'autres organismes, notamment du Centre d'Action Sociale (CAS) de la ville de Paris. Il intègre dans ses équipes des « médiateurs santé/pair », véritable « experts de l'intérieur ».
- au sein des CHRS et CHU du CAS de la ville de Paris, le travail avec le sanitaire est pratiqué depuis de longues années. Quatre dimensions – sociale, éducative, sanitaire, culturelle – structurent l'accompagnement. Depuis très longtemps, le CAS de la ville de Paris a mis en place un par-

Analyse transversale des données issues des auditions

tenariat avec des équipes de l'hôpital Saint Anne, ainsi qu'avec l'ASM 13 au niveau du XIIIe arrondissement. La plus-value de ce type d'accompagnement y est reconnue.

2 - Avec des institutions qui œuvrent à une insertion socio-professionnelle ou avec celles qui ont en charge la protection de l'enfance :
Comment protéger efficacement des enfants ou des adolescents dont les conditions de logement ou d'hébergement ne sont pas du tout satisfaisantes ? (bénéficiaires de la loi du Droit Au Logement Opposable - DALO, en attente d'attribution d'un logement, familles hébergées en hôtel, etc.) :
- La sauvegarde de l'enfance et de l'adolescence de Paris a créé un service hébergement au sein d'un Centre d'Initiatives pour l'Emploi des jeunes (CIEJ) qui articule protection de l'enfance et insertion socio-professionnelle.
- Elle a également mis en place un service AVDL en direction de personnes âgées de 18 à 30 ans dont les résultats sont probants.

Relogement de famille © DRIHL

3 - Entre les acteurs du logement et de l'hébergement, une articulation plus étroite est tentée.
- Ainsi en Essonne, l'AORIF (Union sociale pour l'habitat d'Ile-de-France), les représentants des collectivités locales, l'État et les services départementaux, ont fait en sorte d'augmenter les objectifs de l'accord collectif départemental, tout en laissant une plus grande place aux élus locaux, aux services logements des villes, à la mobilisation faite par les partenaires associatifs, mais également aux travailleurs sociaux, qu'ils soient dans les CCAS (centres communaux d'action sociale) ou dans les MDS (maisons départementales des solidarités).
- Dans le Mantois, les besoins donnent lieu à une évaluation conjointe de chaque demande par les bailleurs et les acteurs de l'hébergement. Ensemble, ils se mettent d'accord sur ce qu'ils estiment, les uns et les autres, être des ménages prêts à intégrer un logement en sortant d'hébergement. Les résultats sont tout à fait intéressants.

La problématique des pathologies chroniques est organisée de façon inégale et peut s'appuyer sur des structures médico-sociales :
- CARUD,
- Lits Halte Santé,
- Lits d'accueil médicalisé au sein de structures sanitaires,
- Permanences « accès aux soins ».

En ce qui concerne les difficultés liées aux modalités de mise en œuvre de ces politiques sociales liées au logement et à l'hébergement

Les travailleurs sociaux :

Les travailleurs sociaux auditionnés se heurtent de leur côté à un certain nombre de problèmes techniques :

1. Se repérer dans un maquis instable de dispositifs dont la formation n'a fait qu'effleurer l'existence,

2. devoir travailler à partir des champs distincts du social et du sanitaire,

3. être confronté au cloisonnement du secteur de l'urgence et de l'insertion,

4. être contraint par la dimension territoriale des politiques du logement et de l'hébergement, certes protectrice des usagers mais aussi excluant nombre d'entre eux,

5. ressentir la concurrence de l'AVDL sur leur accompagnement social en circonscription,

6. se trouver en concurrence avec des décisions prises parallèlement par des élus sollicités directement par les usagers,

7. faire face à un nombre parfois excessif de situations à accompagner,

8. être pris dans les tensions suscitées par les questions de gouvernance au sein de réseaux en pleine évolution,

9. avoir le sentiment d'être dans un modèle fédératif, créateur de contraintes supplémentaires.

De nouvelles questions éthiques et méthodologiques se posent : la multiplicité des contacts à établir pour avoir la vision la plus globale possible de la situation, l'existence de plate-formes, la notion de partage d'informations entre partenaires, la traçabilité des actions engagées viennent fragiliser le respect du secret professionnel, amoindrir le souci de préserver la confidence reçue, interroger ce qui peut ou non être écrit.

Parallèlement, le secret professionnel n'est pas toujours respecté du fait des pressions exercées par les usagers qui aspirent à recevoir une réponse positive. Le désir de voir sa situation prise en compte amène

Analyse transversale des données issues des auditions

trop souvent l'usager à dévoiler des pans de sa vie qui sont au cœur de son intimité. L'idéologie de la transparence et le sentiment que l'aspect misérabiliste d'une situation devrait emporter la sympathie, par exemple des commissions d'attribution de logement, conduisent usagers comme travailleurs sociaux à ce que soient donnés à voir aux membres de ces commissions des éléments de vie très personnels. Les usagers parfois, contre l'avis des travailleurs sociaux qui les mettent en garde contre les effets de telles informations, demandent cependant à ce qu'elles soient livrées. Le fait de participer de cette mise à nue de sa propre intimité peut être révélateur d'une façon de s'exposer mais également créer un positionnement particulier face à l'autre qui renforce une propension des individus à s'exposer dans cette société.

L'absence de certaines données est, sans nul doute, préjudiciable tant à l'usager qu'à l'institution dont l'accueil est devenu inconditionnel. A contrario, les petites structures pâtissent plus du manque d'éléments portant sur la situation de la personne à héberger que les gros établissements qui peuvent s'autoriser à ce que se côtoient des personnes aux profils différents.

Il s'agit de mesurer ce qui est utile et strictement utile comme information à une prise de décision.

La technicité indispensable à la recherche des solutions les mieux adaptées aux personnes peut alors prendre le pas sur le sens de la mission, sur son inscription éthique et politique. Le fait de devenir un opérateur interchangeable dans une organisation complexe pose au travailleur social la question de son engagement. Sans le don et ses corollaires : la dette et le contre don, ressentis comme dépassés, il ne reste plus que des ayant droits (AVDL, DALO, etc.) inscrits sur listes d'attente… dans l'attente que les commissions statuent et que les places (rares) se libèrent (par exemple dans l'après trêve hivernale). A la toute fin du processus, le professionnel est informé de l'issue, dans le meilleur des cas…

A la question de ce qu'il en est de l'identité de la structure qui les emploie (prestataire au service des politiques publiques ou structure portant également le projet politique de l'association), il s'ajoute donc celle de leur propre positionnement : rouage interchangeable ou subjectivité engagée dans la rencontre ? C'est toute la culture professionnelle des travailleurs sociaux qui est en jeu. Il leur faut s'adapter à une autre représentation de l'usager, non plus pris en charge selon un parcours préconstruit (par paliers), mais pris en compte avec ses dynamiques psychiques parfois fort déconcertantes. Certains impayés de loyers, par exemple, ne résultent pas d'une difficulté budgétaire mais sont à traiter comme un symptôme dans une histoire psychique particulière nécessitant plus qu'une réponse technique (gestion budgétaire).

Les autres acteurs du champ du logement et de l'hébergement auditionnés attribuent aux travailleurs sociaux des rôles qui sont sensiblement leurs rôles traditionnels :

Orientation vers les dispositifs, accompagnement (dans la gestion locative notamment), médiation entre les acteurs et humanisation de leurs relations (en rompant avec l'anonymat de dossiers traités de façon administrative), expertise comme cœur de métier. Nous avons là, reprises, les activités classiques des travailleurs sociaux. Y est ajouté un rôle multifonctions à l'occasion…

Mais pour assumer ces rôles il est maintenant demandé aux travailleurs sociaux :

1. une grande adaptabilité à la fois aux évolutions rapides des politiques publiques, des circuits institutionnels mais également au rythme de l'usager, à ses réticences à adhérer à une proposition d'intervention (parfois symptôme d'une difficulté d'un autre ordre), à ses modèles qui peuvent être très divers, à sa lecture de la réalité et à des problématiques complexes,

2. une capacité à légitimer ses interventions, à les co-construire avec l'usager, à établir avec lui une relation de confiance, à lui transmettre le sens du « savoir habiter », bref, à le prendre en compte,

3. une juste distance à l'usager, un juste équilibre dans la gestion d'une attente, souvent démobilisatrice, d'attribution de logement.

Leurs compétences à mobiliser sont de trois ordres :

1. Compétences politique, juridique et institutionnelle,

2. Compétences technique et scientifique,

3. Compétences psychosociales.

Ces trois types de compétences sont à articuler. Il s'agit, autour des compétences psychosociales qui sont toujours au cœur de la professionnalité, d'équilibrer des savoirs et des savoir-faire qui permettent une compréhension des politiques sociales, de leur sens, de leurs évolutions, une appréhension rigoureuse de leurs déclinaisons institutionnelles, de leurs supports techniques et de leur pertinence vis-à-vis de situations concrètes d'usagers. Ils doivent en particulier être attentifs au fait qu'un certain nombre de personnes qui perçoivent des minima sociaux sont tout à fait autonomes et ne justifient pas d'un accompagnement « éducatif ».

Les personnes accompagnées :

Du côté des personnes accompagnées, qui ne sont pas par ailleurs nécessairement demandeuses ou/et qui ne sont pas

Analyse transversale des données issues des auditions

nécessairement ayant-droits (des problèmes d'inscriptions territoriales ou d'exclusion de certains publics se posent toujours), de nombreuses évolutions sont aussi à noter :

1. elles sont encore trop souvent confrontées à une fin de non-recevoir de la part de travailleurs sociaux démunis,

2. lorsqu'elles répondent aux critères et qu'elles sont demandeuses, elles doivent vivre des temps d'attente très démobilisateurs : l'accès à un bien rare contingenté prend du temps…beaucoup de temps, dans un moment de l'instantanéité,

3. elles voient leur énergie mobilisée, pour beaucoup, dans des démarches administratives éprouvantes en vue d'une régularisation de séjour, rendant inopérante la notion de parcours résidentiel, souvent réduit à des nuitées d'hôtel,

4. elles ne sont pas sans inquiétude devant le millefeuille d'intervenants et, sans accompagnement, risquent fort l'isolement, le repli sur soi,

5. elles s'adaptent au système en place, rendant ainsi opaque leur situation réelle,

6. elles ne sont pas suffisamment informées des critères d'attribution de logements ou d'offres sur d'autres territoires que celui de leur domiciliation, qui pourraient leur convenir,

7. elles sont de provenances culturelles multiples, nécessitant une appréhension de leurs modes d'habiter tant pour l'attribution d'un logement que pour leur accompagnement.

Si elles ne sont pas confrontées à une fin de non-recevoir, elles reconnaissent l'effet dynamisant d'une rencontre avec un travailleur social référent. Etre écouté dépend en grande partie du statut de la personne qui sollicite une aide. Les personnes qui ne sont pas en capacité de justifier d'un titre de séjour se retrouvent, grâce au monde associatif, dans des situations souvent paradoxales. Elles peuvent à la fois réussir leur insertion sociale (solidarité qui se développe au sein des communautés Emmaüs, des Samu sociaux, etc.) tout en n'ayant aucun droit à résider sur le territoire. Les autres usagers du travail social, après des ruptures consommées avec la famille ou des institutions publiques, se réinsèrent progressivement dans des dispositifs jugés complexes mais indispensables. La stabilité résidentielle est, pour eux, une condition essentielle à leur inscription citoyenne. Qu'ils soient ou non en situation régulière, les usagers ont le sentiment que les jeunes professionnels ont plus d'empathie que des professionnels plus chevronnés.

De même, ils semblent opposer travailleurs sociaux intervenant en milieu associatif et travailleurs sociaux employés par des institutions publiques. Les premiers accompagnent des personnes qui ont ouvert droit à un dispositif que l'association gère. Ils ne sont donc pas aussi souvent que les travailleurs sociaux employés par les institutions publiques dans le rôle de ceux qui accompagnent l'attente (d'une régularisation, d'un accès à un droit, d'un logement…), activité qui semble relever plus de l'intervention administrative que de l'intervention socio-éducative.

La façon de concevoir la profession serait différente selon les générations et les institutions employeurs.

Les gestionnaires et les opérateurs de logement auditionnés

Si les usagers sont inscrits sur listes d'attente (longues), c'est que les opérateurs et les gestionnaires sont, dans certaines régions confrontés au manque de logements vacants ou au fait que ceux-ci, bien que confortables soient excentrés. Cette rareté est à mettre au compte, en partie, du dogmatisme par rapport à social, pas social, etc. En France, le logement social est perçu comme La solution à la demande de logement de nombreux citoyens. Ce logement se définit comme localisé dans un parc de logements spécifique. Tout autre type d'habitat est considéré comme inapproprié et tout particulièrement par les travailleurs sociaux, malgré des dispositifs qui rendraient ces derniers accessibles. Ce qui fait d'un logement un logement social ne serait-ce pas plutôt la situation de son occupant et non pas le statut du logement ? C'est cette révolution que doivent faire les collectivités publiques en se saisissant des questions de logements et d'hébergement autrement que par une accentuation de la paupérisation de certains quartiers ou par le refus de certaines populations.

Pour certains la construction de logements sociaux coûteux pourrait avantageusement être remplacée, dans le cadre des plans de renouvellement urbain, par celle de logements en accession à la propriété. Toute une partie de la population est à la limite des plafonds du logement social. Elle demande et est prête à accéder à la propriété, à faire des efforts pour le faire. En bénéficiant des Prêts locatifs aidés d'intégration (PLAI) et des Prêts locatifs à Usage Social (PLUS), ainsi que des chartes, les opérateurs arriveraient à réduire les prix de sortie de la construction au mètre carré et donc du loyer.. L'argent public, que la puissance publique injecte dans la construction d'un logement social, pourrait être utilisé à aider les personnes à accéder à la propriété. Il s'agit de maximiser la dépense publique en la concentrant sur les types d'habitat où l'on peut loger le plus de familles, en fonction de leur statut et de leur capacité contributive. Il s'agit là de choix politiques forts.

Analyse transversale des données issues des auditions

Par-delà le manque patent de logements sociaux, les gestionnaires de logements des parcs public et privé peuvent être réticents ou ignorants des dispositifs mis en place par les politiques publiques pour répondre aux besoins relevant du logement ou de l'hébergement. Ils ont par ailleurs besoin de temps pour s'adapter aux nouvelles orientations des politiques publiques, c'est ainsi qu'ils opèrent une réorganisation de leurs services en se dotant de conseillers sociaux. La difficulté, selon eux, réside dans la responsabilité qu'ils reconnaissent avoir de proposer un logement adapté au demandeur. Il leur faut également savoir passer le relais et appréhender les limites de leur mission. La territorialisation est aussi un obstacle car les frontières entre départements sont poreuses. Les usagers tentent de correspondre aux critères de recevabilité de leurs demandes et sollicitent un grand nombre de départements franciliens pour optimiser leurs chances d'accès à des logements. La fragmentation de la prise en compte de ces demandes est contre-productive, la métropolisation pourrait autoriser une vision plus globale des situations et par là même des réponses qui leur soient mieux adaptées.

Un changement de paradigme pour chacun et tout particulièrement pour les travailleurs sociaux :

Les pratiques professionnelles ou d'usage des travailleurs sociaux sont ainsi modifiées :

1 - Du côté des partenaires :
- Par le rôle prépondérant du partenariat qui n'est plus choisi mais contraint,
- par une inscription dans un jeu d'acteurs territorialisés qui rompt avec un travail social vécu par les acteurs actuels comme ayant été « hors sol »,
- par une réflexion sur ce que peut être l'oxymore « un secret partagé » ?

2 - Du côté des usagers :
- Par le fait que l'usager fait partie intégrante du partenariat.

3 - Du côté du type d'intervention :
- Par une évaluation qui se doit d'être rapide et synthétique et qui, pour ce faire, utilise carnets de bord et grilles,
- par une maîtrise de l'outil informatique,
- par une connaissance précise des dispositifs,
- par le fait d'accompagner les personnes non plus dans de l'hébergement collectif mais dans du diffus,
- par le fait d'accompagner les personnes non plus dans un bureau mais dans l'habitat,
- par une polyvalence des tâches portée par une même équipe (accompagnement en CHRS, AVDL, ASSL…), induite par la mutualisation, dans une même structure, des dispositifs,
- par une modification de la définition de professionnalisme (les travailleurs sociaux seraient passés d'une logique caritative et humanitaire à une action professionnalisée efficace),

Centre d'hébergement (94) © DRIHL

- par la confrontation à des stagiaires inscrits sur un site qualifiant et non plus dans un face à face à un travailleur social.

Il semble que la présence de tiers, voire d'accompagnement pluridisciplinaire, dans une relation longtemps duale soit un des éléments clefs des modifications introduites dans les pratiques professionnelles.

Le recours par les travailleurs sociaux à des pratiques professionnelles renouvelées se heurtent à un certain nombre d'obstacles dont ceux liés aux représentations et ceux issus d'une certaine façon de concevoir le travail social.

Ainsi dans le champ des représentations du public privé de logement, les travailleurs sociaux ont parfois des représentations divergentes. Selon certains, il relève systématiquement d'un accompagnement, d'autres au contraire pensent qu'il est suffisamment autonome pour ne pas dépendre de ce type de prise en charge. Parallèlement à cette vision divergente des besoins du public, les travailleurs sociaux ont tendance à se représenter ces derniers de façon misérabiliste et/ou angélique alors qu'ils sont « stratégiques » et qu'ils ont recours à des systèmes d'entre-aide. Les jeunes professionnels, parfois confrontés eux-mêmes à la question du logement n'ont pas toujours la distance pour que leur situation ne télescope pas l'analyse de la situation de l'usager de leur service. Ils n'entendent pas toujours le parcours de l'usager et peuvent avoir tendance à plaquer une solution qui leur convient, qui leur paraît souhaitable. Cette tendance est du même ordre que celle qui les amène à ne pas informer les usagers des dispositifs existants ou des démarches qu'ils entreprennent. A ces représentations des usagers viennent se superposer des représentations du logement. Celui-ci est pensé en termes de logement social. Les travailleurs sociaux ne font que peu appel au secteur privé malgré des dispositions qui s'appliquent également à ces acteurs du logement.

Par-delà le champ des représentations, d'autres éléments liés aux travailleurs sociaux rendent difficile la mise en œuvre des politiques sociales liées au logement et à l'hébergement. Leur manque de maîtrise

Analyse transversale des données issues des auditions

du large panel de dispositifs est invoqué. Mais par-delà un défaut de connaissances il s'agit également d'un positionnement. La façon dont ils renseignent les fiches d'évaluation transmises au SIAO en est un des indicateurs. Ces dernières pâtissent, pour certaines, d'un manque d'éléments pour apprécier les situations. Cette parcimonie est à mettre au compte de travailleurs sociaux qui privilégient l'engagement individuel à une réflexion partagée, même si cette dernière a pour finalité de bénéficier à l'usager. Un travail plus individuel leur procurait également, lors d'un accès à un hébergement ou à un logement, la reconnaissance des usagers, un contre don nécessaire dans un contexte de pénurie de réponses adaptées aux besoins.

Si les travailleurs sociaux sont sensibles aux marques de reconnaissance que les usagers leur témoignent, ils sont aussi l'objet de représentations de la part de ces derniers qui sont de l'ordre de la méconnaissance de leur réelle marge de manœuvre. Ils disent être souvent considérés comme en possession du sésame qui donne accès au logement ou à l'hébergement. Cette surestimation de leur rôle a pour corollaire leur implication dans un parcours de résidence qui se fait pallier par pallier bien que certains usagers soient en capacité d'intégrer un logement de façon autonome. Parallèlement à ces difficultés d'ordre psychosociale, les travailleurs sociaux se heurtent à d'autres difficultés d'ordre politique. Les collectivités publiques ne facilitent pas la lisibilité du sens politique des actions qu'elles demandent à leurs travailleurs sociaux de mettre en œuvre. Elles ne soutiennent pas suffisamment leurs agents par des arbitrages qui leur permettraient de mieux faire face aux nombreux questionnements éthiques que la rencontre avec, par exemple des sans-papiers, pose. La mise en place d'une hiérarchie assez dense a également éloigné ces derniers des décideurs que sont les élus et par conséquence des motifs de leurs choix politiques. Les modalités de mise en œuvre de ces politiques se heurtent, nous l'avons vu, au millefeuille des dispositifs ainsi qu'à leur opacité ; ce qui peut engendrer, chez l'usager, de la peur. Aller au domicile des usagers s'avère parfois contre-productif (conditions de logement, contexte inadapté, etc.). La pénurie de réponses appropriées rend l'accompagnement proposé par les travailleurs sociaux délicat dans les lieux d'hébergement; comment accompagner un jeune résident dans un Foyer de Jeunes travailleurs (FJT) alors même qu'il est possible qu'il lui faudra solliciter un CHRS comme solution de sortie par défaut d'accès au logement ? Devant cette pénurie, les travailleurs sociaux sont tiraillés entre des exigences contradictoires dont le respect de secret professionnel n'est pas la moindre, surtout dans un temps régi par le dictat de la transparence. Ainsi, si les conditions d'accueil au sein des institutions ne respectent pas toujours la confidentialité des échanges avec des bureaux souvent partagés, comme le secret, etc., certains travailleurs sociaux apprécient la présence de leurs collègues qui leur apportent de l'aide dans l'évaluation de ce qui s'est joué pendant l'entretien. Cette aide supplée à un outil qui avait pourtant fait ses preuves dans les années 1980 : la supervision. Elle n'est plus guère proposée aux travailleurs sociaux alors même qu'elle leur permettait de prendre du recul face à des situations qu'ils n'étaient plus en mesure d'accompagner efficacement. Ces difficultés, rencontrées par les travailleurs sociaux ou liées à leurs perceptions, ont des effets sur l'attractivité des professions du travail social dont un des indicateurs est la faible présence d'hommes en leur sein et la chute du nombre de candidatures à l'entrée en formation.

En ce qui concerne la formation :

Le dispositif de formation :

Les centres de formation disposent, depuis la réforme des diplômes qui a été initiée par celle du Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social (DEASS) en 2004, puis du Diplôme d'Etat d'Educateur Spécialisé (DEES) en 2007, de référentiels de formation élaborés à partir des activités des professionnels. Ces activités ont donné lieu au recensement des compétences nécessaires à leur production. Regroupées, ces compétences ont été déclinées en quatre domaines de compétences qui exigent l'acquisition de connaissances, de méthodologies et de positionnements. Les établissements de formation recourent à des intervenants aux profils divers :

- cadres pédagogiques qui se situent à la fois sur le champ théorique et sur le champ professionnel,

- universitaires qui ont en charge plus particulièrement les enseignements académiques et formateurs praticiens se concentrant alors sur les méthodologies d'intervention en travail social et sur les questions de positionnement.

Des expériences ont actuellement cours quant au deuxième schéma (IRTS Montrouge/Neuilly sur Marne) et ce d'autant que, dans le cadre d'une politique européenne de formation (accords de Bologne), il a été procédé à une mise en ECTS (système de transfert de crédits européens) des 4 domaines de compétences de la formation des travailleurs sociaux, à leur semestrialisation et à leur modularisation. Le module constitue l'unité du domaine de compétence. Un module est assigné à un seul domaine de compétence bien que la maîtrise de son contenu puisse être indispensable à un autre domaine de compétence. Cette segmentation est peu propice à la mise en place de connaissances spécialisées sur un thème, tel que celui du logement et de l'hébergement par exemple, qui exige qu'être abordé transversalement à l'ensemble des domaines de compétences.

Analyse transversale des données issues des auditions

La question des politiques sociales et de leur assimilation par les travailleurs sociaux ouvre à celle du type de formation à privilégier. Les formations en travail social présentent des divergences d'importance. Ainsi un étudiant préparant le DEES ne dispose que de 8% du temps dévolu à la formation pour aborder l'ensemble des politiques sociales. La formation des éducateurs spécialisés, qui avait cours avant la réforme du diplôme, proposait aux étudiants de choisir une unité d'enseignement spécialisée (UF8). La spécialisation logement/hébergement était peu prisée par ces derniers qui lui préféraient d'autres politiques sociales. Si les éducateurs spécialisés ne se voient pas proposer systématiquement un temps de formation conséquent sur les politiques du logement et de l'hébergement, les conseillers en économie sociale et familiale sont formés de façon rigoureuse à cette thématique. Les conseillers en économie sociale et familiale font figure d'exception. La quotidienneté est au cœur de leur activité. Faut-il envisager une formation initiale qui valorise telle ou telle politique sociale en fonction de la profession à laquelle on se destine? La protection de l'enfance ou les politiques ayant trait au handicap pour les éducateurs spécialisés ? Faut-il, au contraire, privilégier une formation plus polyvalente laissant à la formation continue la mission de spécialiser ensuite les travailleurs sociaux ?

La spécialisation ou la polyvalence de la formation fait débat au sein même de l'UNAFORIS (Union Nationale des Associations de FOrmation et de Recherche en Interventions Sociales). Une nouvelle architecture des formations est en chantier, la possibilité d'un pourcentage de temps distrait pour une spécialisation (10% ?) en est une des hypothèses fortes. Les HEPASS (Hautes Ecoles Professionnelles d'Action Sociale), si elles voient leur existence réglementée, ouvriraient la possibilité d'une mutualisation entre écoles de ces modules.

Une expérience a déjà été tentée à Toulouse entre trois centres de formation. Leurs étudiants ont pu faire le choix de participer au module de leur convenance parmi une vingtaine qui leur était proposée (chacun des centres de formation en construisant un tiers).

S'il s'avère que chacun des centres de formation a à construire une spécialisation optionnelle dans le projet d'architecture des formations, qu'en est-il du profil des cadres pédagogiques ? Doit-il lui aussi évoluer ? Faut-il recruter des formateurs qui soient, eux-mêmes, spécialisés ? Des chefs de projet ? Jusqu'où sont-ils actuellement créateurs de connaissances ? Quels sont les possibles ?

Si la recherche semble être l'apanage des enseignants chercheurs des universités, la recherche-action pourrait constituer, pour les cadres pédagogiques, l'espace qui leur ouvre la possibilité d'une réelle création de connaissances. D'autres lieux aident les formateurs, sinon à créer des connaissances, du moins à être inventifs en ce qui concerne les modalités pédagogiques à mettre en œuvre auprès des étudiants. Ainsi en Ile-de-France les centres de formation qui préparent les étudiants au DEASS collaborent depuis 1972 au sein de l'association des centres de formation d'assistants de service social de la région Ile de France qui a une double fonction : de représentations vis-à-vis des institutions tutélaires, de réflexion pédagogique entre centres de formation. Des groupes de travail portant sur chacun des domaines de compétences permettent que les formateurs échangent sur des choix pédagogiques parfois divergents et qu'ils aient connaissance des questions que se posent leurs collègues. Il y est, entre autres, question des modalités pédagogiques à élaborer pour rendre compte de processus en devenir ; modalités pédagogiques qui, pour les travailleurs sociaux interrogés, sont, dans le domaine du logement et de l'hébergement, au service d'une finalité : faire en sorte que les futurs professionnels soient en capacité de faire se croiser les regards des différents protagonistes pour répondre aux besoins des ménages et des bailleurs.

Les modalités pédagogiques :

Avant d'aborder chacune des politiques sociales au programme de toute formation préparant à un diplôme d'Etat en travail social, les centres de formation réinterrogent, à partir de modalités pédagogiques diverses, le rôle du travail social. Ils perçoivent les résistances liées à une culture du résultat qui est éloignée de celle, traditionnelle, du travail social. Ils pensent important de mettre ces résistances en débat. Ces résistances se déclinent de façon spécifique dans chacune des politiques sociales même si ces dernières sont construites selon un même schéma. En effet, une même trame a présidé à leur élaboration. Il paraît essentiel aux centres de formation de transmettre aux étudiants le fait que chacune de ces politiques est homologue aux autres politiques sociales. Cette compréhension leur permet de dépasser les segmentations que chacune de ces politiques induit et de percevoir les articulations possibles entre elles, au profit des usagers.

La question du sens du travail social se double de celle de la place du travailleur social, de son statut. Il faut intégrer, dans les enseignements, le fait qu'un certain nombre de travailleurs sociaux (dont de jeunes professionnels) sont en situation de précarité et potentiellement des bénéficiaires des politiques sociales. Cette prise de conscience a des effets sur la perception même des publics (distance, identification, etc.).

Les centres de formation optent, ensuite, pour que les divers champs des politiques sociales soient traités de façon équitable même si cela a pour effet un survol de chacun d'entre eux. S'il est important d'avoir des attentes réalistes sur ce qui peut être traité en leur sein, il est possible de rendre cet enseignement moins abstrait en faisant appel à des pro-

Analyse transversale des données issues des auditions

fessionnels en poste chargés de cours au sein des centres de formation. Ils rendent plus concrets et ils approfondissent ce qu'il en est des politiques sociales quand elles sont déclinées sur le terrain. Cette présence en centre de formation de professionnels facilite par ailleurs l'alternance intégrative, modalité pédagogique centrale des diplômes d'Etat en travail social. En effet un temps de stage conséquent (la moitié, voire plus, du temps de formation) immerge les étudiants dans la façon dont les politiques sociales sont traduites sur les sites qualifiants, dont les concepts y sont mis en action.

Cette immersion, même accompagnée par la présence de professionnels en centres de formation, est incomplète si elle fait l'économie d'une co-construction d'actions communes au centre de formation et au site qualifiant. Il s'agit pour les centres de formation d'intervenir sur le terrain, en co-construisant par exemple des projets impliquant les étudiants à partir des besoins des sites qualifiants, en participant activement à une formation-action (à partir d'une inscription territoriale) comme lieu d'innovation et de créativité. C'est l'occasion, tant pour les étudiants que pour les cadres pédagogiques, dans le moment même de cette co-construction, de réfléchir à la logique de rationalité qui accompagne tout montage de projet au sein des institutions. C'est l'occasion, pour les sites qualifiants, d'un temps d'ancrage de concepts qui rendent plus lisibles les enjeux sur le terrain.

Centre d'Hhébergement et de stabilissation (78) © DRIHL

Les sites qualifiants participent, eux-mêmes, de réseaux et de partenariats. Ils peuvent inviter leurs stagiaires au sein de ces réseaux. Si les étudiants ne peuvent plus avoir accès à certaines associations impliquées dans les politiques sociales liées au logement et à l'hébergement du fait de la gratification, les collectivités locales, par le biais de leur accompagnement d'usagers de telles associations et de leur participation à des réseaux communs, les le leur ouvrent indirectement. Les étudiants y feront ainsi l'expérience de l'articulation transversale des diverses politiques sociales. Le partage en centre de formation des expériences de stage optimisera ces expériences particulières et sensibilisera les étudiants aux notions de réseau et de partenariat. Ces réseaux sont également porteurs d'expériences innovantes. Cette mise en situation pratique des futurs professionnels accompagne un enseignement théorique qui vise à promouvoir le travail partenarial et en réseau et à combattre l'isolement en travail social. Il s'agit de faire acquérir aux étudiants une technicité maîtrisée qui n'ait pas pour corolaire la toute puissance dans la relation à l'usager qu'un face à face asymétrique peut induire.

La réforme des diplômes d'Etat en travail social a pour ambition, entre autres, d'actualiser cette notion d'alternance intégrative. Elle a œuvré au rapprochement des centres de formation et des sites qualifiants. Ces derniers se voient responsabilisés dans l'évaluation des étudiants (participation directe à la notation du domaine de compétence n°3 : communication professionnelle). Parallèlement les centres de formation ont obligation d'effectuer des visites de stage sur site qualifiant. Compte tenu de la complexité des modalités de mise en œuvre des politiques sociales, tout le monde s'accorde sur l'importance d'une formation continue qui spécialise ensuite des professionnels formés de façon polyvalente. Si l'employeur met en place une formation spécialisée sur le terrain, il convient que celle-ci ouvre accès, pour ses bénéficiaires, à une insertion dans des missions pérennes. Le fait qu'elle soit inscrite, comme formation dispensée, sur une plateforme, pourrait en constituer la garantie.

Les étudiants :

Il est attendu des étudiants trois types de compétences qui se doivent d'être articulées entre elles :

1 - Des compétences techniques et scientifiques :
Le maître de stage est le principal garant des compétences techniques. Cette place centrale du terrain a été légitimée par sa présence, nous l'avons vu, dans l'évaluation de la compétence « communication professionnelle » tant orale qu'écrite. Il est important que l'étudiant soit en capacité de faire une réelle synthèse de documents réglementaires pour des raisons de rigueur technique mais également, pour des raisons éthiques, de choisir judicieusement les mots utilisés dans ces écrits.

2 - Des compétences politiques, juridiques et institutionnelles :
L'étudiant apprend, ici, à mobiliser et coordonner les acteurs susceptibles de participer au projet tant individuel que collectif que les bénéficiaires désirent voir initier. Si son choix de terrain de stage n'a pas pu être satisfait et qu'il ne peut, par la pratique, s'immerger dans les politiques du logement et de l'hébergement, l'élaboration d'un mémoire dont le thème est laissé à sa discrétion peut lui permettre une appré-

Analyse transversale des données issues des auditions

hension satisfaisante de ce secteur. Ces compétences sont à équilibrer, impérativement, avec les compétences psychosociales.

3 - Des compétences psychosociales :

Au service du sens de l'action, elles sont toujours attendues par les usagers. Elles mobilisent des capacités à évaluer une situation tant individuelle que collective en étant au clair avec ses enjeux personnels, à être des intermédiaires pertinents avec le public et avec les instances partenariales et à assumer, pour faire respecter le droit des personnes, à partir d'un questionnement éthique, les paradoxes que leurs situations complexes impliquent. En effet les parcours singuliers des bénéficiaires potentiels des politiques sociales liées au logement et à l'hébergement s'accordent mal avec des réponses standardisées, « prêt à porter ».

Ces compétences reposent sur des connaissances précises et pointues, non seulement des dispositifs dont dispose le service social pour répondre aux besoins des usagers, mais aussi de l'environnement institutionnel des politiques publiques catégorielles ou transversales. Il s'agit pour les étudiants de savoir ce qu'est une politique sociale, dans quelle histoire et dans quel territoire elle s'inscrit et quelles sont les institutions qui ont la charge de la mettre en œuvre. Ce sont ces connaissances qui introduisent les étudiants à la compréhension des orientations des politiques sociales et de leurs traductions institutionnelles. Elles permettent de constater l'existence d'une homologie entre ces diverses politiques (participation des usagers, guichets uniques, individualisation des prises en compte, passage d'un hébergement collectif à un habitat individuel…).

Ces politiques sociales et la reconnaissance d'une même trame qui a présidé à leur élaboration sont ensuite mises en perspective avec les problématiques des personnes rencontrées sur le terrain. Cette confrontation permet d'affiner l'interrogation qui porte sur le rôle des travailleurs sociaux et sur la nécessité dans laquelle ils se trouvent de légitimer leur place. Elle pose la question des responsabilités respectives des travailleurs sociaux et de leurs cadres et directeurs. Elle leur fait appréhender les notions de partenariat et de réseau en les aidant à concilier l'injonction du « faire avec » et du « faire ensemble » que les étudiants opposent trop souvent. Elle les initie à la complexité du travail partenarial et/ou en réseau qui met les travailleurs sociaux au défi de références institutionnelles/professionnelles autres. Elle les amène à privilégier une approche sensible qui ne fasse pas l'impasse de leur esprit critique.

Difficultés rencontrées dans ces mises en œuvre pédagogiques :

En centres de formation, l'idéologie de la transversalité des formations entre elles, dans les centres multi filières, et leur rationalisation ont amené à proposer des cours magistraux dans des amphithéâtres où des centaines d'étudiants se côtoient sans réellement échanger. Ces cours ne rendent pas toujours compte de ce qui se joue sur les terrains car les formateurs ne disposent pas de moyens suffisants pour appréhender l'écart entre ce qui est prescrit par les textes et ce qu'il en est dans la réalité. Cet écart pourrait être comblé par un travail de recherche mais le temps soustrait pour cette activité est quasi inexistant. Par ailleurs, le temps de formation aux politiques sociales est contraint (cf ci-avant 8% pour les éducateurs). Les centres de formation privilégient alors certaines politiques sociales (protection de l'enfance, secteur handicap), au détriment par exemple de celles qui portent sur le logement ou l'hébergement. Si ces politiques sont peu abordées, qu'en est-il de leur approche pratique, des savoir-faire qui leur sont associés ? Force est de constater que les étudiants sont peu ou pas préparés à l'AVDL et, plus largement, à l'accompagnement lié au logement. La certification renforce cette tendance. En effet la validation de domaines de compétences a pris le pas sur le sens et donc sur l'approche du métier, sur ce que l'on nommait la « qualification ». Cela peut se traduire par le fait que ce n'est pas le sens de leur action qui est au centre des préoccupations des étudiants. Ainsi traitent-ils, dans leurs mémoires, non pas des problématiques rencontrées par les usagers mais de celles rencontrées par les travailleurs sociaux. Les étudiants témoignent ici de la place qu'a prise, pour les travailleurs sociaux, la gestion de leurs difficultés. Sur sites qualifiants deux séries de difficultés au moins ont été repérées : l'obligation de gratification dont de nombreuses personnes auditionnées ont témoigné et, plus spécifiquement pour les CESF, la complexité des projets à monter sur les terrains.

La demande faite aux centres de formation, par les pouvoirs publics, de participer à une acculturation des professionnels du travail social dans le domaine du logement et de l'hébergement, et peut-être, plus largement, dans l'ensemble de leurs champs d'intervention, a plusieurs origines :

1 - L'évolution des politiques sociales qui ne consiste pas en leur ajustement mais en un véritable changement de paradigme (subsidiarité de l'aide sociale, personnification et traçabilité de l'action, rationalisation des moyens via leur mutualisation, territorialisation, participation des usagers),

2 - une politique d'attribution des logements dans laquelle les travailleurs sociaux sont maintenant concernés à partir de la notion de parcours de résidence qui les mobilise bien au-delà de l'attribution de logements,

3 - des accords collectifs départementaux qui assurent la fluidité de ce parcours résidentiel,

Analyse transversale des données issues des auditions

4 - la logique de donner la priorité au droit commun qui inverse les positions respectives des travailleurs sociaux et des usagers requalifiés « personnes accompagnées/citoyennes »,

5 - un accompagnement social qui vise à combattre la démobilisation d'usagers qui, bien qu'ayant droits, sont mis face à des temps d'attente de plusieurs années pour une attribution de logement,

6 - le changement du contenu des missions confiées au travailleur social qui n'aide plus la personne à accéder à un bien (ici un logement ou une place dans un centre d'hébergement) mais à un droit (à accéder à un logement ou à une place d'hébergement).

Conclusion :

Qu'entend-t-on par professionnalisation ?

La question qui se trouve au cœur de l'interpellation que les pouvoirs publics font aux centres de formation en travail social est celle de la professionnalisation :

Des élus, lors des auditions, ont demandé aux centres de formation « *de former des travailleurs sociaux qui ne soient plus dans une logique caritative et humanitaire mais qui professionnalisent leur action de façon à proposer des interventions efficaces.* » Ils ont par ailleurs constaté que « *l'évolution des politiques sociales et les tensions qui pèsent lourdement sur les secteurs de l'hébergement et du logement ont impacté le travail social et les pratiques éducatives. Les travailleurs sociaux y ont tout d'abord gagné en professionnalisme pour appréhender des situations de plus en plus complexes, réaliser des évaluations qui permettent des orientations et une continuité de l'hébergement, ou encore baliser l'accompagnement jusqu'au relogement, chacune de ces étapes requérant à la fois une grande technicité en matière de maîtrise des dispositifs et des connaissances réglementaires pour que l'intervention éducative soit mise en perspective d'une insertion à venir, puis consolidée à chacune des étapes en vue d'une inscription dans le droit commun* »

Ces questions ont fait l'objet de travaux universitaires, en particulier de travaux de Richard Wittorski [Professionnalisation et développement professionnel, La professionnalisation respectivement en 2007 et en 2008] et de Patrick Lechaux.

A quoi renvoie donc ce terme de professionnalisation ?

La professionnalisation, est selon Richard Wittorski « l'objet d'enjeux forts mais aussi d'une confusion entre plusieurs modèles de référence. Il rappelle que la professionnalisation est définie comme :

1 - le processus par lequel une activité devient une profession libérale mue par un idéal de service,

2 - une intention organisationnelle d'accompagner la flexibilité du travail (modification continue des compétences en lien avec l'évolution des situations de travail,

3 - le fait d'intégrer dans un même mouvement l'action au travail, l'analyse de la pratique professionnelle et l'expérimentation de nouvelles façons de travailler.

Il va s'agir pour Patrick Lechaux[1] :

1 - « *Pour les étudiants, du processus de développement de la professionnalité (compétences et identité professionnelle), d'entrée dans le métier (appartenir au groupe professionnel)*

***2 -** Pour les usagers du travail social, de leur attente d'un professionnalisme de la part des professionnels*

***3 -** Pour les professionnels et les milieux économiques (branches, employeurs), du souci du développement du professionnalisme des salariés et des organisations dans des contextes de travail flexibles*

***4 -** Pour les acteurs de la recherche, de la question de la construction problématique de l'identité professionnelle et des compétences dans des situations de travail ouvertes et complexes et dans des environnements de plus en plus normés*

***5 -** Pour les établissements de formation en travail social, de leur responsabilité du processus de fabrication des nouveaux professionnels (formation initiale) et de l'accompagnement du développement du professionnalisme de ceux qui sont en place et des organisations (formation continue).*

Une professionnalisation qui ne peut qu'être un processus partagé, collectif, travaillant des logiques en tensions entre ces différents acteurs c'est-à-dire entre :

***1 -** les injonctions des politiques, des institutions et des organisations,*

***2 -** les pratiques sociales des usagers à l'égard du travail social, des étudiants à l'égard du travail et de la formation, les questionnements des travaux des chercheurs, les pratiques de formation des établissements de formation en travail social (EFTS)...*

Une professionnalisation comme « objet frontière » à remettre sur le métier dans un contexte qui impose la production de nouvelles approches : la nouvelle question sociale, l'entrée dans l'espace européen de la formation et de l'enseignement supérieur, la formation tout au long de la vie...»

Analyse transversale des données issues des auditions

Quel serait alors les contours de l'acculturation souhaitée ?

Si les travailleurs n'ont jamais été des professionnels hors sol, il leur est maintenant prescrit une inscription dans un jeu d'acteurs territorialisée. En effet ils ont toujours travaillé avec des réseaux de partenaires. Lorsqu'une personne les sollicitait afin de pouvoir être admise dans un CHRS, ils mobilisaient leur réseau, prenaient leur téléphone et faisaient le tour des CHRS avec lesquels ils avaient une habitude de travail. Ils connaissaient la dynamique de l'établissement et la façon dont la personne devait défendre sa candidature. Cette façon de faire, si elle était efficace n'était pas très équitable. Selon le réseau du travailleur social, la personne avait une possibilité d'accès à un bien rare (ici une place en CHRS) très inégalitaire. Mais le fait qu'ils ne donnent plus accès à un bien mais à un droit (à avoir accès à) a pour corollaire la perte de la reconnaissance de la personne, bénéfice de la conscience que celle-ci avait, jusque-là, de l'investissement particulier du travailleur social. Les enjeux sont multiples :

1 - Ainsi les travailleurs sociaux sont sommés actuellement de passer d'un partenariat choisi à un partenariat formalisé voire contraint :
- Il leur faut transmettre des informations à des commissions dont ils ne connaissent pas toujours la composition et pour lesquelles la notion de secret partagé n'est pas facile à appréhender. La question de la confiance en des interlocuteurs inconnus se pose. L'espace attribué à une évaluation de la situation est lui aussi limité par des formulaires pré pensés, un certain nombre d'admissions échouent par manque d'éléments de compréhension de la situation non pas administrative mais sociale des personnes.

2 - La démultiplication des dispositifs oblige à repenser l'accompagnement :
- Le travailleur social doit à la fois maîtriser techniquement un dispositif qui constitue une réponse possible à un besoin et pouvoir solliciter un autre dispositif, inscrit dans une autre politique sociale et mise en œuvre par une toute autre institution. Il faut qu'il puisse jongler entre et avec ces politiques : penser hébergement, protection de l'enfance et insertion professionnelle (politiques et dispositifs liés à…), faire en sorte que sa pratique fasse fi du cloisonnement des politiques sociales.

- l'AVDL bouscule une culture professionnelle dont les pratiques se concentraient sur un accompagnement pris dans des espaces collectifs. Il leur faut côtoyer et se confronter à des cultures professionnelles diverses. L'AVDL a comme effet inattendu de créer de la polyvalence et du décloisonnement (les travailleurs sociaux circulent entre le CHRS, établissement dans laquelle la dynamique est collective, et les appartements en diffus, entre animation, accompagnement vers et accompagnement dans le logement attribué).

2014

http://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/

Fondation ITSRS

IRTS Ile-de-France
Montrouge
Neuilly-sur-Marne

BUC ressources
LE CAMPUS DES METIERS DU SOCIAL

UNIVERSITÉ PARIS DESCARTES
INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE